



The development of a customer-based (TQM) quality management model at Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung

Isep Saepulloh¹, Johar Permana², Danny Meirawan³, Nur Aedi⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pendidikan Indonesia, Kota Bandung, Indonesia

isepsaepulloh07@upi.edu¹, permanajohar@upi.edu², dmeirawan@upi.edu³, nureadi@upi.edu⁴

ABSTRACT

Quality assurance in higher education is a crucial and mandatory aspect for any university, including at Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. Educational quality assurance will enhance global competitiveness in terms of the university's overall quality. The purpose of this article is to explain the development of a customer-based (TQM) quality management model at Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. The method used is a descriptive qualitative approach with a PPEPP (Determination, Implementation, Evaluation, Control, and Improvement) standard. The results of the study show that the education quality manual was developed through five stages, involving the BPH, Rectorate (comprising the Rector and Vice Rectors 1-3), Senate, Deans, and Heads of Study Programs. Each party has specific responsibilities and has successfully produced the necessary documents and performance indicators. The development of this quality manual takes into account the goals, vision, and mission of the university, which are aligned with Islamic values. This development improved the education standards and learning outcomes at Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung according to Islamic values.

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 25 May 2025

Revised: 15 Jun 2025

Accepted: 20 Aug 2025

Available online: 5 Sept 2025

Publish: 28 Nov 2025

Keywords:

college; education; manual quality

Open access

Inovasi Kurikulum is a peer-reviewed open-access journal.

ABSTRAK

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan hal yang sangat penting dan wajib dalam sebuah perguruan tinggi, begitupun di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. Penjaminan mutu pendidikan akan menciptakan daya saing secara global mengenai mutu perguruan tinggi itu sendiri. Tujuan artikel ini adalah menjelaskan pengembangan model manajemen mutu berbasis pelanggan (TQM) di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan) standar. Hasil dari penelitian adalah manual mutu pendidikan dikembangkan melalui lima tahapan oleh BPH, Rektorat (Rektor, Warek 1-3), Senat, Dekan dan Kaprodi. Semua pihak mempunyai tugas masing-masing dan berhasil mengeluarkan dokumen dan indikator kerja yang dibutuhkan. Pengembangan manual mutu ini dilakukan dengan memperhatikan tujuan atau visi dan misi universitas yang mengarah pada nilai Islam. Pengembangan manual mutu ini menghasilkan standar pendidikan dan capaian pembelajaran di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung menjadi lebih baik sesuai dengan nilai Islam.

Kata Kunci: manajemen mutu; pendidikan; perguruan tinggi

How to cite (APA 7)

Saepulloh, I., Permana, J., Meirawan, D., & Aedi, N. (2025). The development of a customer-based (TQM) quality management model at Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. *Inovasi Kurikulum*, 22(4), 2063-2074.

Peer review

This article has peer-reviewed through the journal's standard double-blind peer review, where both the reviewers and authors are anonymised during review.

Copyright

2025, Isep Saepulloh, Johar Permana, Danny Meirawan, Nur Aedi. This an open-access is article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author, and source are credited. *Corresponding author: isepsaepulloh07@upi.edu

INTRODUCTION

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan hal yang sangat penting dan wajib dalam sebuah perguruan tinggi berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan diatur dalam pedoman sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi yang disusun oleh Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemendikristekdikti) berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Pelaksanaan dan implementasi sistem penjaminan mutu merupakan aspek yang menentukan untuk meningkatkan daya saing perguruan tinggi (Mulyasa & Aryani, 2022).

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPMPT) bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu dalam sebuah perguruan tinggi yang akan menciptakan daya saing secara global mutu perguruan tinggi itu sendiri (Sularno *et al.*, 2022). Dijelaskan dalam “*Buku Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*” bahwa Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengawasan Internal (LPMPI) akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Kewenangan otonom pada Pendidikan Tinggi menuntut prasyarat penerapan *Good University Governance* (GUG) terlebih dahulu, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi (Hidayah & Ma'arif, 2023). Perbaikan dan penjaminan mutu dapat menjadi titik awal untuk mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi (Ndoluanak *et al.*, 2023). Oleh sebab itu, untuk mewujudkan GUG di Universitas Halim Sanusi (UHS) Persatuan Umat Islam (PUI) Bandung, penerapan LPMPI merupakan suatu keharusan.

Penelitian tentang perbaikan dan penjaminan mutu untuk mewujudkan GUG juga telah banyak dilakukan. Dalam sebuah penelitian disebut bahwa manajemen mutu yang dilakukan dengan baik akan sangat berkontribusi efisien terhadap kinerja administrasi akademik, transparansi data, akuntabilitas dan pengambilan keputusan. Dari segi dosen dan mahasiswa manajemen mutu sangat membantu akreditasi dan memperkuat pengelolaan riset dan inovasi. Faktor pengaruh keberhasilannya terletak pada kualitas teknologi, komitmen pimpinan, kesiapan sumber daya, dukungan kebijakan eksternal dan ketersediaan infrastruktur (Widiastuti *et al.*, 2025). Ada juga penelitian yang menyebutkan bahwa perbaikan dan penjaminan mutu bias dilaksanakan melalui berbagai cara seperti sertifikasi profesi dosen, menerima umpan balik mahasiswa, promosi hubungan alumni dan surat tentang layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan pengguna. Jika tugas penjaminan mutu tidak dijelaskan secara rinci maka penjaminan mutu tersebut tidak akan bekerja secara optimal (Murtyaningsih, 2024).

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, artikel ini bertujuan membahas pengembangan manual mutu berbasis pelanggan (*Total Quality Management* atau TQM) yang dilaksanakan oleh civitas academica UHS. Sebelum menetapkan manual mutu LPMPI UHS, yang perlu dipahami terlebih dahulu adalah Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Halim Sanusi PUI Bandung. Hal tersebut merupakan arah dan landasan dalam terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi. LPMPI wajib mencakup semua kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat beserta sumber daya yang digunakannya untuk mencapai Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Penerapan LPMPI diharapkan dapat secara simultan memberikan jaminan dan keyakinan kepada para pelanggan (*customers*) serta para pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) bahwa UHS secara sistematis, konsisten, dan berkesinambungan memberikan yang terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta pengelolaan pendidikan tinggi yang diselenggarakannya.

LITERATURE REVIEW

Sistem Manajemen Mutu dalam Pendidikan

Manajemen mutu dalam pendidikan adalah sebuah rangkaian proses yang berkaitan dengan perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan dan evaluasi seluruh aspek pendidikan. Proses tersebut dilakukan untuk mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang sebelumnya telah ditetapkan (Sulkifli *et al.*, 2025). Konsep manajemen mutu dalam pendidikan selain berfokus pada peningkatan kualitas hasil belajar juga berfokus pada kualitas kurikulum, pengajaran, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta evaluasi. Semua hal tersebut wajib dikelola secara efektif dan efisien agar pendidikan dapat optimal (Hidayat & Anggraini, 2020).

Terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen mutu pendidikan yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan kualitas pendidikan, di antaranya sebagai berikut.

1. Kurikulum

Kurikulum yang merupakan landasan aktivitas pendidikan harus secara konsisten diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kondisi kebutuhan kerja (Sari & Handayani, 2021). Kurikulum yang secara konsisten diperbarui akan menghasilkan fondasi yang kuat untuk segala aktivitas pendidikan.

2. Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik yang dimaksud adalah pengajar dan staf kependidikan. Tenaga pendidik adalah faktor penentu utama keberhasilan pendidikan sehingga dalam manajemen mutu pendidikan, kompetensi mereka wajib ditingkatkan melalui pelatihan, pengembangan profesional serta evaluasi kinerja lanjut. Metode pengajaran juga harus disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan perkembangan teknologi. Selanjutnya, untuk memastikan kelancaran proses pendidikan, peran tenaga administrasi juga diperlukan (Prasetyo & Suharto, 2020). Koordinasi antara kedua pihak akan menghasilkan lingkungan pembelajaran yang efektif dan produktif karena pengajar akan sepenuhnya fokus pada pembelajaran.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, alat bantu pembelajaran hingga akses internet sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran dan peningkatan kualitas proses pembelajaran. Selain itu, lingkungan belajar yang kondusif bagi pelajar dan pengajar akan tercipta bila infrastruktur yang ada tersusun dengan baik (Fitriani & Zahra, 2022). Hal ini penting untuk menjadi perhatian demi terciptanya lingkungan belajar yang kondusif bagi semua civitas academica.

4. Sistem Evaluasi dan Pengawasan

Komponen evaluasi dan pengawasan sangat penting dilakukan untuk menilai hasil belajar, efektivitas metode pengajaran, pengelolaan kurikulum dan kinerja tenaga pendidik. Evaluasi berbasis data akan efektif memberikan umpan balik yang berguna untuk keberlanjutan (Andriana & Wulandari, 2023). Evaluasi yang dilakukan secara konsisten akan memungkinkan sebuah lembaga mencapai visi dan misinya secara optimal.

5. Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan yang dimaksud adalah siswa, orang tua, masyarakat dan dunia industri. Kerja sama yang dilakukan sekolah dengan pihak-pihak tersebut akan menciptakan lingkungan pendidikan yang efektif dan mendukung keberhasilan (Andriana & Wulandari, 2023). Hal tersebut sangat penting memastikan kualitas lulusan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

6. Keuangan dan Sumber Daya

Dalam manajemen mutu pendidikan, anggaran harus dikelola secara transparan untuk memastikan dana yang ada digunakan secara tepat, baik untuk pembiayaan operasional dan pengembangan fasilitas serta kualitas pendidikan (Sutrisno & Anwar, 2021). Keuangan dan sumber daya yang dikelola dengan baik akan menciptakan juga kepercayaan di antara pemangku kepentingan sehingga visi dan misi lembaga akan tercapai dengan baik.

Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan

Penekanan utama pada TQM adalah pada kualitas yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. TQM juga dapat diartikan sebagai strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi (Zaki *et al.*, 2024). Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat". Filosofi dasar dari TQM adalah "sebagai efek dari kepuasan konsumen, sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan" (Rahman *et al.*, 2023).

Tujuan utama TQM dalam bidang pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus menerus, dan terpadu (Annisa & Gyfend, 2021). TQM juga mengorientasikan sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan. TQM juga merupakan suatu filosofi suatu peningkatan yang berkelanjutan, yang dapat dijadikan alat praktis oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan sekarang dan di masa yang akan datang (Sari *et al.*, 2024). Dalam kaitan ini, seluruh bagian dan sistem lembaga harus saling mendukung dan saling melengkapi. Keberhasilan unit-unit tersebut mempengaruhi keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Zulfa & Halimatuzzahrah, 2025).

TQM dalam bidang pendidikan haruslah mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan (Abaimuhtar & Yasin, 2024). Hal itu dilakukan dengan cara mengadakan perbaikan secara berkesinambungan terhadap seluruh aspek spesifik yang ada dalam lembaga pendidikan, terutama bidang kurikulum yang terkait dengan kegiatan belajar-mengajar bagi siswa, dengan melibatkan seluruh unsur pimpinan dan staf yang ada dalam suatu lingkungan lembaga pendidikan atau sekolah (Nurdiniyya & Bahrani, 2025).

Untuk mengembangkan kurikulum secara terus menerus berdasarkan suara hati dari pasar, maka lembaga pendidikan (sekolah) wajib melakukan survei tentang apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Pelanggan disini mengacu pada peserta didik, tenaga pendidik atau guru, staf sekolah, serta survei kebutuhan pengguna lulusan sekolah (Salsabila *et al.*, 2025; Cappa *et al.*, 2024). Setelah ini ditemukan, maka selanjutnya sekolah dapat menetapkan seperangkat rencana pengembangan kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kepada siswa dalam proses belajar-mengajar. TQM dalam pendidikan berkaitan dengan adanya penciptaan budaya kualitas dengan menempatkan pelanggan sebagai fokus utama melalui pelibatan seluruh karyawan dan staf bidang pendidikan serta perbaikan secara terus menerus, demi tercapainya organisasi pendidikan yang bermutu, yang mampu bersaing dan tetap bertahan dalam era perkembangan zaman (Erfiyana *et al.*, 2024; Hadijaya *et al.*, 2024).

METHODS

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jaminan mutu di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung. Penelitian ini berfokus pada pendekatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar (Sitorus & Dahlan, 2024).

Prosedur Penetapan Standar

Standar mutu dapat dirumuskan dan ditetapkan dengan meramu visi perguruan tinggi (secara deduktif) dan kebutuhan *stakeholders* (secara induktif). Sebagai standar mutu, rumusannya harus spesifik dan terukur yaitu mengandung unsur *Audience, Behavior, Competence, Degree* (ABCD). Jumlah butir standar dalam setiap jenis standar ditentukan oleh perguruan tinggi/program studi, sesuai dengan visi, kebutuhan *stakeholders* serta urgensi dan kemampuan perguruan tinggi/program studi yang bersangkutan. Sebagai sebuah standar mutu yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas PT, maka pengembangan standar mutu bukan merupakan sebuah kegiatan yang instan, tetapi memerlukan kajian berulang kali sebelum menjadi standar mutu yang benar-benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam PT. Mekanisme penetapan standar pada dasarnya mengikuti tahap-tahap berikut.

1. Analisis kebutuhan standar yang mengacu pada visi, misi, Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Renstra, Kebijakan Mutu UHS;
2. Pengumpulan dokumen terkait penetapan standar LPMPI berupa dokumen internal seperti peraturan yang berlaku di UHS dan dokumen eksternal seperti UU dan PP mengenai LPMPI;
3. Pengujian dan reviu standar LPMPI. Dalam tahap ini draf standar LPMPI dipresentasikan dalam rapat pleno dengan pimpinan dan program studi untuk mendapatkan masukan dan umpan balik (bila ada) untuk penyempurnaan standar LPMPI;
4. Perumusan standar LPMPI, mengacu pada visi, misi dan tujuan, renstra dan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pengesahan standar LPMPI. Dalam hal ini hasil penyempurnaan standar LPMPI, SOP dan Borang dilaporkan kepada pimpinan UHS untuk mendapatkan pengesahan. Setelah itu rektor UHS mengeluarkan surat keputusan tentang standar LPMPI sebagai pedoman dalam pelaksanaan standar LPMPI di seluruh unit kerja.

Prosedur Pelaksanaan/Pemenuhan Standar

Dilaksanakan melalui berbagai tahapan seperti.

1. Persiapan teknis dan/atau administratif untuk keperluan pelaksanaan isi standar. LPMPI melakukan koordinasi dengan universitas dan program studi di seluruh unit kerja;
2. Penyusunan SOP (Borang) instruksi yang terkait dengan masing-masing standar LPMPI;
3. Sosialisasi Standar LPMPI SOP dan Borang kepada seluruh unit kerja di UHS baik bidang akademik maupun non-akademik serta dosen dan tenaga kependidikan beserta mahasiswa dan alumni;
4. Pelaksanaan standar LPMPI di seluruh unit kerja UHS dengan berpedoman pada isi standar, SOP dan formulir (borang) yang telah ditetapkan.

Prosedur Evaluasi Standar

Evaluasi standar dilakukan dengan cara evaluasi diri. Agar evaluasi diri dapat dilakukan dengan baik maka beberapa langkah atau prosedur dapat dikembangkan sebagai berikut.

1. Kesepakatan untuk mengadakan evaluasi diri;
2. Pembentukan tim evaluasi diri satuan pendidikan;
3. Penerbitan surat tugas dari pimpinan satuan pendidikan;
4. Penyusunan tujuan dan penetapan cakupan evaluasi diri;
5. Penyusunan rencana kerja serta jadwal pelaksanaan;
6. Pengumpulan informasi/data primer dan sekunder yang sesuai dengan cakupan evaluasi diri;
7. Analisis data sesuai dengan standar dengan SWOT atau yang lain;
8. Dilakukan meta-analisis;
9. Pemaparan hasil evaluasi diri kepada segenap anggota satuan pendidikan;
10. Penyempurnaan dokumen evaluasi diri;
11. Penyerahan dokumen evaluasi diri sentra saran kebijakan kepada pimpinan satuan pendidikan;

Prosedur Pengendalian Standar

Tahapan pengendalian standar LPMPI yang dilakukan dengan cara monitoring dan evaluasi digambarkan seperti berikut.

1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar LPMPI secara berkala sesuai jadwal yang ditentukan;
2. Pencatatan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan standar LPMPI di masing-masing unit kerja;
3. Pengambilan tindakan korektif terhadap penyimpangan ataupun ketidaklengkapan dokumen pada pelaksanaan standar LPMPI;
4. Pembuatan laporan tertulis hasil monitoring dan evaluasi yang disampaikan kepada pimpinan unit kerja dan ketua lembaga penjaminan mutu.

Pengembangan/Peningkatan Standar

Secara garis besar tahapan pengembangan/peningkatan standar LPMPI dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Peninjauan laporan hasil monitoring yang dilakukan oleh pimpinan dan LPMPI;
2. Evaluasi laporan hasil monitoring;
3. Kaji ulang dan tindak lanjut untuk revisi standar;
4. Penetapan standar baru untuk peningkatan mutu.

RESULTS AND DISCUSSION

Pihak kampus yang berperan dalam integrasi PPEPP dengan nilai Islam di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung dilakukan oleh BPH (*Owner*), Rektorat (Rektor, Wakil Rektor (Warek) 1-3), Senat, Dekan, dan Kaprodi. Setiap pihak mempunyai kewenangan mengeluarkan dokumen, indikator kinerja, dan tag nilai Islam seperti Tauhid, Ikhlas, Shidiq, Amanah, Mahabbah, Ishlah, dan Tawakal. **Tabel 1** menggambarkan Peta Peran & Pos atau Hierarki dan Fungsi Inti masing-masing peran pihak kampus.

Tabel 1. Peta Peran dan Pos (Hierarki dan Fungsi Inti)

Peran/Unit	Pos dalam Tata Kelola	Fungsi Inti	Kewenangan Utama	Dokumen/Keluaran	Tag Nilai Islam
BPH	Puncak, pemilik/ penentu arah	Menetapkan haluan ilahiyah dan kebijakan strategis; pengawasan puncak	Mengesahkan Visi-Misi; mengangkat/menilai Rektor; menyetujui Renstra dan kebijakan besar	SK Visi-Misi; SK pengangkatan rektor; persetujuan Renstra/RKAT	Tauhid, Amanah, Shidiq

Peran/Unit	Pos dalam Tata Kelola	Fungsi Inti	Kewenangan Utama	Dokumen/Keluaran	Tag Nilai Islam
Senat Perguruan Tinggi	Normatif-akademik (legislatif akademik)	Merumuskan dan memberi pertimbangan akademik; menjaga martabat akademik	Menetapkan/meratifikasi norma akademik, gelar/kehormatan; rekomendasi kurikulum dan kebijakan akademik	Peraturan Akademik; Rekomendasi/pertimbangan Senat; Berita acara	Shidiq, Amanah, Ishlah
Rektor	Eksekutif tertinggi	Memimpin eksekusi Renstra dan SPMI; memastikan integrasi nilai Islam	Menandatangani kebijakan, SOP, perjanjian; memimpin PPEPP; menetapkan target tahunan	SK kebijakan; Laporan Kinerja Rektor; Kontrak kinerja unit	Amanah, Ikhlas, Ishlah
Warak 1 (Akademik dan Kemahasiswaan)	Manajerial akademik	Mutu pendidikan, kurikulum, CPL, layanan mahasiswa	Mengesahkan kurikulum/RPS; pembinaan dosen; layanan akademik dan kemahasiswaan	Buku kurikulum; pedoman akademik; laporan CPL/EDOM	Amanah, Mahabbah, Shidiq
Warak 2 (Keuangan, SDM, Umum)	Manajerial sumber daya	Anggaran berbasis kinerja, SDM, sarana prasarana, tata kelola	Menyusun dan mengesahkan RKAT unit; pengadaan; kebijakan SDM	RKAT; laporan keuangan; kebijakan SDM; aset/ sarana prasarana	Amanah, Shidiq
Warak 3 (Kerja Sama, Riset, Inovasi/PM)	Manajerial eksternal & kinerja riset/ PkM	Kerja sama, MBKM, riset-PkM, reputasi dan kewirausahaan	Menyetujui MoU/MoA; <i>road map</i> riset-PkM; program MBKM/inkubasi	MoU/MoA; roadmap; laporan kinerja riset-PkM	Ishlah, Mahabbah, Amanah
Dekan	Eksekutif fakultas	Mengelola mutu di fakultas; turunkan kebijakan rektorat	Menetapkan program & anggaran fakultas; pembinaan kaprodi dan dosen	Rencana kerja fakultas; laporan kinerja; notulen rapat	Amanah, Ikhlas, Ishlah
Kaprodi	Eksekutif prodi	Operasional kurikulum, pembelajaran, asesmen CPL, layanan mahasiswa	Menyusun RPS; jadwal; monitoring kelas; tindak lanjut EDOM/AMI	RPS; matriks CPL-CPMK-RPS; rapor CPL; RTL prodi	Amanah, Shidiq, Mahabbah

Sumber: Penelitian 2025

Berdasarkan **Tabel 1** di atas dapat dijelaskan bahwa setiap pihak akan bekerja sama menciptakan dan mengembangkan manajemen mutu di lingkungan universitas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang mengatakan bahwa kerja sama dalam merumuskan manajemen mutu wajib melibatkan pemangku kepentingan yang ada di universitas seperti rektor, dekan, hingga ketua prodi atau bahkan unit lain jika diperlakukan. Mereka wajib merumuskan manajemen mutu pendidikan yang berlandaskan pada visi, misi, renstra dan undang-undang perguruan tinggi (Widiawati *et al.*, 2022).

Tahap Penetapan

Dalam tahap penetapan, semua unit memiliki tugas masing-masing di antaranya sebagai berikut.

1. BPH bertugas menetapkan haluan dan nilai ilahiyah serta mengesahkan VMTS dan Renstra. Dalam hal ini BPH mengeluarkan SK VMTS, SK Rektor, dan Persetujuan Renstra;
2. Senat bertugas memberi pertimbangan norma akademik dan kurikulum. Dalam hal ini Senat mengeluarkan dokumen Peraturan Akademik dan Rekomendasi Senat;
3. Rektor bertugas menerjemahkan arah ke dalam bentuk kebijakan dan target. Dalam hal ini Rektor mengeluarkan SK Kebijakan dan KPI institusi;

4. Warek 1 bertugas menetapkan standar akademik dan CPL. Dalam hal ini Warek 1 mengeluarkan Buku Kurikulum dan CPL-CPMK *mapping*;
5. Warek 2 bertugas menetapkan kebijakan SDM, anggaran, sarana prasarana. Dalam hal ini Warek 2 mengeluarkan RKAT dan Kebijakan SDM;
6. Warek 3 bertugas menetapkan *roadmap* riset, PkM, kerja sama. Dalam hal ini Warek 3 mengeluarkan *roadmap* dan Daftar prioritas MoA;
7. Dekan bertugas menurunkan kebijakan ke fakultas. Dalam hal ini Dekan mengeluarkan dokumen rencana kerja fakultas;
8. Kaprodi bertugas merancang operasional prodi (RPS, jadwal). Dalam hal ini Kaprodi mengeluarkan RPS dan matriks CPL-CPMK-RPS.

Penetapan standar mutu dilakukan dengan mempertimbangkan visi dan misi universitas. Nilai Islam yang diambil adalah Tauhid, Ikhlas, Shidiq, Amanah, Mahabbah, Ishlah, dan Tawakal. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa dalam tahap penetapan mode penjaminan mutu, standar pendidikan perguruan tinggi harus disesuaikan dengan tujuan perguruan tinggi tersebut (Nuraeni *et al.*, 2025). Selain itu, capaian pembelajaran yang menyangkut nilai-nilai Islam harus dilaksanakan oleh setiap program studi untuk menjalankan pengelolaan pembelajaran yang baik (Sitorus & Dahlan, 2024).

Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan, semua unit memiliki tugas masing-masing di antaranya sebagai berikut.

1. Rektor bertugas memastikan seluruh unit jalankan SOP. Dalam hal ini Rektor mengeluarkan surat tugas dan melakukan rapat koordinasi lintas unit;
2. Warek 1 bertugas mengawal pembelajaran dan layanan mahasiswa. Dalam hal ini Warek 1 mengeluarkan laporan monitoring dan EDOM;
3. Warek 2 bertugas menyediakan SDM, sarpras, keuangan tepat waktu. Dalam hal ini Warek 2 mengeluarkan laporan SLA layanan;
4. Warek 3 bertugas mengoperasikan riset-PkM dan kerja sama. Dalam hal ini Warek 3 mengeluarkan laporan riset-PkM dan MoA aktif;
5. Dekan bertugas sebagai supervisi pelaksanaan di fakultas dan berkoordinasi dengan prodi dan pembina dosen. Dalam hal ini Dekan mengeluarkan berita acara supervisi;
6. Kaprodi bertugas sebagai operasional kelas, asesmen CPL dan layanan mahasiswa. Dalam hal ini Kaprodi mengeluarkan dokumen Log hadir, rapor CPL, dan RTL prodi;
7. Senat bertugas mengawas norma akademik. Senat mengeluarkan risalah rekomendasi;
8. BPH bertugas melakukan pengawasan strategis dan mengeluarkan notulensi pembinaan.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di atas merupakan serangkaian langkah yang dijalankan oleh lembaga atau organisasi untuk memastikan bahwa apa yang mereka rencanakan sebelumnya dijalankan dengan baik atau tidak. *Jobdesc* ataupun prosedur kerja wajib dijelaskan demi kelancaran pelaksanaan (Widiawati *et al.*, 2022). Tahapan ini juga berperan untuk menjaga kualitas, meningkatkan terus-menerus dan memenuhi harapan pihak-pihak terkait. Tahapan ini juga berperan untuk membantu lembaga beradaptasi dengan perubahan dan terus mengembangkan praktik yang lebih baik (Sitorus & Dahlan, 2024).

Tahap Evaluasi

Dalam tahap evaluasi, semua unit memiliki tugas masing-masing di antaranya sebagai berikut.

1. Rektor bertugas memimpin AMI dan evaluasi kerja. Dalam hal ini Rektor mengeluarkan SK AMI dan laporan kinerja;
2. Warek 1 bertugas mengevaluasi akademik (CPL/EDOM) dan mengeluarkan rapor CPL, RTL akademik;

3. Warek 2 bertugas mengevaluasi SDM/keuangan/sarpras dan mengeluarkan dokumen audit interal, RTL SDM/Keuangan;
4. Warek 3 bertugas mengevaluasi riset PkM/kerja sama dan mengeluarkan laporan capaian serta RTL riset-PkM;
5. Dekan bertugas mengevaluasi fakultas dan membimbing prodi serta mengeluarkan laporan evaluasi fakultas;
6. Kaprodi bertugas mengevaluasi kelas dan capaiannya serta mengeluarkan EDOM dan rapor CLO;
7. Senat bertugas menilai integritas dan norma akademik serta mengeluarkan dokumen pernyataan senat;
8. BPH bertugas menilai manfaat strategis dan nilai ilahi. Dalam hal ini BPH mengeluarkan notulen evaluasi BPH.

Kegiatan di atas sejalan teori yang mengatakan bahwa tujuan tahap evaluasi yaitu melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian perencanaan dan penilaian pembelajaran dengan karakteristik pembelajaran serta integrasi pembelajaran dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan evaluasi ini dilaksanakan oleh GKM program studi yang secara langsung berkoordinasi dengan program studi. Tujuannya adalah untuk meninjau dan mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan program studi, termasuk di dalamnya perencanaan dan penilaian pembelajaran (Sitorus & Dahlan, 2024). Evaluasi ini juga memastikan bahwa manajemen mutu tidak hanya berhenti pada tahap perencanaan dan implementasi tetapi akan terus berkembang disesuaikan dengan perubahan lingkungan pendidikan dan kebutuhan masyarakat (Sapruddin *et al.*, 2025).

Tahap Pengendalian

Dalam tahap pengendalian, semua unit memiliki tugas masing-masing di antaranya sebagai berikut.

1. Rektor bertugas menetapkan sanksi/*reward* lintas unit serta mengeluarkan surat keputusannya;
2. Warek 1 bertugas mengendalikan pelanggaran akademik dan bertugas mengeluarkan dokumen registrasi pelanggaran;
3. Warek 2 bertugas mengendalikan deviasi anggaran/SDM dan mengeluarkan dokumen laporannya;
4. Warek 3 bertugas mengendalikan mutu riset-PkM/mitra dan mengeluarkan laporan kepatuhan SOP;
5. Dekan bertugas sebagai supervisi dan *coaching* dosen/Kaprodi dan berhasil mengeluarkan dokumen rencana pembinaan;
6. Kaprodi bertugas melakukan pengendalian operasional kelas dan berhasil mengeluarkan dokumen berita acara kelas;
7. Senat bertugas mengawasi kepatuhan norma dan berhasil mengeluarkan risalah senat;
8. BPH bertugas melakukan pengawasan prudensial dan nilai serta berhasil mengeluarkan notulen BPH.

Kegiatan di atas sudah sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa kegiatan dalam tahap pengendalian biasanya berupa memantau dan mengawasi pelaksanaan pembelajaran serta menyusun tindakan perbaikan (Neliwati *et al.*, 2024). Hal ini dilakukan agar tujuan pembelajaran dapat dicapai serta sumber daya digunakan secara efisien. Dalam tahap ini umpan balik dari semua pihak diadakan dan kepatuhan terhadap standar mutu sangat penting demi menjaga kualitas (Sitorus & Dahlan, 2024).

Tahap Peningkatan

Dalam tahap peningkatan, semua unit memiliki tugas masing-masing di antaranya sebagai berikut.

1. Rektor bertugas menggerakkan program perbaikan dan transformasi serta mengeluarkan dokumen *project charter* dan KPI transformasi;

2. Warek 1 bertugas melakukan inovasi pembelajaran dan kurikulum serta mengeluarkan pedoman inovasi dan *micro-credential*;
3. Warek 2 bertugas melakukan efisiensi dan digitalisasi layanan serta mengeluarkan *roadmap* TI dan SOP baru;
4. Warek 3 bertugas melakukan ekspansi kerja sama dan kewirausahaan serta mengeluarkan MoA dan program inkubasi;
5. Dekan bertugas *scaling* praktik ke fakultas serta mengeluarkan laporan replikasi;
6. Kaprodi bertugas menyempurnakan RPS dan asesmen CPL serta berhasil mengeluarkan RPS revisi dan *blueprint* asesmen;
7. Senat bertugas melakukan pembaruan akademik dan berhasil mengeluarkan peraturan akademik baru;
8. BPH bertugas melakukan penguatan haluan dan keberkahan serta berhasil mengeluarkan dokumen persetujuan program besar.

Kegiatan sudah sesuai dengan tujuan tahap peningkatan yang merujuk pada upaya untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pendidikan dan pembelajaran (Sanda *et al.*, 2022). Perbaikan dan transformasi dilaksanakan secara berulang dan setiap program studi harus melakukan tindak lanjut dari hasil identifikasi. Di akhir, biasanya perancangan draf awal dari pengembangan model sistem penjaminan mutu pun akan dibuat (Sitorus & Dahlan, 2024).

Hasil Implementasi Manual Mutu di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung

Implementasi pengintegrasian siklus PPEPP untuk mengembangkan manual mutu pendidikan di UHS dalam prosesnya mengalami tantangan berupa pemenuhan target yang harus dicapai. Para pihak yang berperan, yaitu BPH, Rektorat, Senat, Dekan dan Kaprodi memiliki target tertentu dalam pelaksanaan siklus PPEPP. Dalam tahap Penetapan misalnya, setiap pihak harus menjamin rencana yang ditetapkan bisa dilaksanakan oleh seluruh unit dengan optimal, standar terpenuhi, lengkap dan mutakhir serta nilai Islam wajib terlaksana dalam pembelajaran. Tantangan tersebut berhasil terselesaikan karena pada tahap Pelaksanaan, semua civitas *academica* berhasil menerapkan nilai Islam yang dijunjung dalam pekerjaannya. Seperti 1) Dosen, berhasil mengajar sesuai RPS, membimbing riset dan PkM berlandaskan nilai Islam berupa Ikhlas (menyampaikan ilmu pengetahuan atas dasar ibadah), Shidiq (bertindak sebagai teladan), Amanah (menyampaikan ilmu pengetahuan dengan dasar referensi yang jelas); 2) Tenaga pendidik, berhasil mendukung layanan akademik, administrasi, keuangan, sarana dan prasarana berlandaskan nilai Islam berupa Amanah (menyelesaikan pekerjaan dengan tuntas), Mahabbah (melayani dengan ramah dan sopan); 3) Mahasiswa, berhasil belajar aktif, mengikuti organisasi dan menjaga akhlak berlandaskan nilai Islam berupa Ikhlas (belajar sebagai bagian dari ibadah), Tawakal (belajar dengan semangat dan sungguh-sungguh serta selalu melibatkan Allah SWT untuk hidup lebih baik), Mahabbah (menjaga nama baik pribadi, keluarga, kampus, agama dan bangsa); 4) Alumni, berhasil menjadi cerminan kualitas lulusan, menjaga nama baik almamater, kontribusi kurikulum dan jenjang kerja berlandaskan nilai Islam berupa Ikhlas (berkontribusi tanpa pamrih), Amanah (menjaga reputasi almamater), Ishlah (memberi masukan untuk perbaikan), Mahabbah (berjejaring dan memiliki kepedulian sosial), Tawakal (menerima hasil dan tetap berkontribusi).

Hasil capaian di atas mendukung pernyataan beberapa penelitian terdahulu di antaranya seperti penelitian manajemen mutu di Universitas Islam Jember yang menetapkan target untuk meningkatkan kompetensi dosen dengan pelatihan, prestasi mahasiswa di bidang akademik, dan layanan akademik berbasis teknologi. Target tersebut berhasil tercapai karena lembaga berhasil menyusun manajemen mutu yang sesuai dengan tujuan universitas yaitu menetapkan pembelajaran berbasis nilai Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah (Mubarok *et al.*, 2024). Ada juga penelitian manajemen mutu di SMP Negeri 8 Pamekasan yang menetapkan target pengembangan profesionalisme pengajar, membentuk akhlak mulia

siswa dengan kegiatan keagamaan, kantin kejujuran dan kajian kitab kuning. Target tersebut berhasil tercapai karena lembaga berhasil menyusun manajemen mutu yang sesuai dengan tujuan sekolah yaitu menetapkan pembelajaran berbasis nilai Islam Iman, Taqwa dan berakhlak mulia (Wahyuni & Solichin, 2024).

CONCLUSION

Pengembangan manual mutu berbasis pelanggan di Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung dilaksanakan oleh BPH, Rektorat (Rektor, Warek 1-3), Senat, Dekan, dan Kaprodi. Pengembangan mengikuti 5 tahap yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan. Pada setiap tahapan, semua peran pelaku memiliki tugas masing-masing dan hampir pada setiap tahapan terdapat dokumen pendukung yang diterbitkan. Pengembangan manual mutu ini disesuaikan dengan mempertimbangkan visi dan misi universitas yaitu mengedepankan nilai-nilai Islam seperti Tauhid, Ikhlas, Shidiq, Amanah, Mahabbah, Ishlah dan Tawakal. Pengembangan tersebut menghasilkan standar pendidikan dan pengelolaan serta capaian pembelajaran pada Universitas Halim Sanusi Persatuan Ummat Islam Bandung menjadi lebih baik lagi serta sesuai dengan nilai Islam.

AUTHOR'S NOTE

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi artikel ini. Penulis menegaskan bahwa data dan isi artikel bebas dari plagiarisme.

REFERENCES

- Abaimuhtar, A. B., & Yasin, M. (2024). Konsep Total Quality Management (TQM) dan implementasi konteks pendidikan. *Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1-12.
- Andriana, R., & Wulandari, E. (2023). Evaluasi kinerja guru dan kurikulum dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(4), 215-227.
- Annisa, A., & Gyfend, P. (2021). Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(7), 929-936.
- Cappa, E., Hamzah, R. A., & Intan, I. (2024). Pengembangan aspek landasan terhadap perancangan kurikulum di sekolah dasar. *Scholars*, 2(1), 14-28.
- Erfiyana, E., Sehabudin, B., & Gumilar, D. (2024). Implementasi budaya mutu sekolah melalui pendekatan total quality management. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1055-1066.
- Fitriani, D., & Zahra, N. (2022). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pembelajaran di sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 11(3), 202-214.
- Hadijaya, Y., Fahada, N., Iman, M., Irwansyah, I., & Nasution, R. H. (2024). Penerapan sistem manajemen pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan. *Atthiflah: Journal of Early Childhood Islamic Education*, 11(1), 95-92.
- Hidayah, N., & Ma'arif, S. (2023). Diagnosis tata kelola perguruan tinggi berbasis good university governance. *Edudeena: Journal of Islamic Religious Education*, 7(2), 110-123.
- Hidayat, S., & Anggraini, D. (2020). Strategi pengelolaan mutu pendidikan di era digital. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 9(2), 137-145.
- Mubarok, R., Muhith, A., & Muis, A. (2024). Manajemen peningkatan mutu pendidikan di Universitas Islam Jember. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(1), 277-290.
- Mulyasa, E., & Aryani, W. D. (2022). Implementasi sistem penjaminan mutu internal di era merdeka belajar. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 933-944.
- Murtyaningsih, R. (2024). Analisis penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi dalam mewujudkan good university governance di STAI Muhammadiyah Blora. *Jurnal Pedagogy*, 17(1), 55-72.

- Ndolanak, Y. H., Husnorofik, Z., Riyadi, R., & Ridwan, A. (2023). Urgensi sistem penjaminan mutu internal terhadap peningkatan mutu di Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 14(2), 46-53.
- Neliwati, Bakti, S., & Lubis, S. (2024). Pengendalian dan peningkatan mutu pendidikan perguruan tinggi: Konsep dan aplikasi. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(3), 3261-3270.
- Nuraeni, A., Lindasari, A., Rahmawati, R., Amalia, S. N. A., & Kholik, A. (2025). Analisis transformasi penjaminan mutu pendidikan tinggi berdasarkan tinjauan Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi No. 53 Tahun 2023. *Karimah Tauhid*, 4(6), 3756-3772.
- Nurdiniyya, Y. Q. (2025). Strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) di Madrasah Al-Azhar Samarinda. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2), 121-131.
- Prasetyo, H., & Suharto, E. (2020). Reformasi kurikulum untuk meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 8(3), 105-118.
- Rahman, D. A., Hidayat, D. A., & Sugiharti, I. (2023). Konsep Islam tentang total quality management. *Jurnal Studi Islam Multidisiplin*, 1(1), 109-147.
- Salsabila, H., Rohmah, P., Maulidah, L. N., & Susilawati, S. (2025). Pengembangan kurikulum di MI KH Hasyim Asy'ari Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Madrasah*, 2(1), 1-15.
- Sanda, Y., Warman, W., Pitriyani, A., & Yesepa, Y. (2022). Peningkatan mutu perguruan tinggi melalui manajemen pendidik dan tenaga kependidikan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(1), 85-94.
- Sapruddin, S., Rahelli, Y., Fitriyana, F., Ayunira, L. M., Maisaroh, H., & Rahmawati, V. (2025). Peran penjaminan mutu dalam meningkatkan akreditasi perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Al-Multazam*, 7(1), 30-45.
- Sari, A. T., & Hidayati, L. (2021). Peran kurikulum dalam peningkatan mutu pendidikan di era globalisasi. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 10(1), 45-56.
- Sari, D. L., NoorMi'raj, M. L., Aslamiah, & Cinantya, C. (2024). Total Quality Manajement (TQM) kepuasan pelanggan sebagai perbaikan mutu pendidikan. *Edu-Riligia: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam dan Keagamaan*, 8(4), 481-491.
- Sitorus, A. S., & Dahlan, Z. (2024). Model sistem penjaminan mutu internal program studi pendidikan Islam anak usia dini Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 259-278.
- Sularno, M., Wasliman, I., Muchtar, H. S., & Warta, W. (2022). Manajemen sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 451-466.
- Sulkifli, S., Reskiah, R., Muqim, F., Maulana, M. M., Juliati, T., Surahman, M. S., & Sari, A. P. I. (2025). Manajemen mutu dan supervisi pendidikan. *Naafi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(4), 505-512.
- Sutrisno, A., & Anwar, M. (2021). Keterlibatan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah. *Jurnal Masyarakat dan Pendidikan*, 7(1), 110-121.
- Wahyuni, A. D., & Solichin, M. M. (2025). Integrasi nilai-nilai Islam dalam pengelolaan mutu pendidikan di SMP Negeri 8 Pamekasan. *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 24(1), 202-217.
- Widiastuti, W., & Purnamaningsih, I. R. (2025). Manajemen mutu pendidikan berbasis digital: Pengaruh implementasi sistem informasi pendidikan terhadap kinerja akademik di perguruan tinggi. *Journal Development*, 13(1), 161-173.
- Widiawati, W., Suryana, A., & Alkadri, H. (2022). Implementasi sistem penjaminan mutu internal pada perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan global. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 19(2), 235-250.
- Zaki, C., Ummah, K., AP, I. M., & Sodik, A. (2024). Total Quality Management (TQM): Ffilosofi, evolusi, dan pendekatan strategis. *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 1(1), 10-20.
- Zulfa, E. (2025). Peningkatan mutu pendidikan melalui penerapan total quality management di lembaga pendidikan Islam. *At-Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 21-31.