



## **Manajemen Quality Assurance sebagai upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Sekolah Studi di MTS Hubbul Wathon Sangatta Selatan**

Uswatun Umi Zarhasih<sup>1\*</sup>, Mahfud Ifendi<sup>2</sup>, Tri Velyna<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta, Indonesia

[uswatunumizarhasih@gmail.com](mailto:uswatunumizarhasih@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [mahfudzifendi@gmail.com](mailto:mahfudzifendi@gmail.com)<sup>2</sup>, [velynatri@gmail.com](mailto:velynatri@gmail.com)<sup>2</sup>

Alamat: Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, 75611

Korespondensi penulis: [uswatunumizarhasih@gmail.com](mailto:uswatunumizarhasih@gmail.com)

**Abstract:** *The research method employed is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. Informants for this study consisted of the school principal, teachers, students, and community members. The research findings indicate the implementation of quality assurance management. First, a plan is developed related to the vision and mission as the goals to be achieved. Second, organization by the Madrasah Quality Assurance Team focuses on quality. Third, implementation involves a series of activities, such as teacher training and the implementation of a structured evaluation system. Fourth, for control, the principal and the QAT (Quality Assurance Team) actively motivate all school elements. Fifth, the guidance phase involves continuous control through periodic monitoring and evaluation of the quality assurance program's implementation, supported by the PDCA (Plan-Do-Check-Act) theory. Efforts to enhance trust include an emotional approach, offering programs that align with community needs, and consistently providing updates on student progress through social media.*

**Keywords:** PDCA, Public Trust, Quality Assurance Management

**Abstrak:** Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, peserta didik dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan implementasi manajemen *Quality Assurance*. Pertama menyusun rencana terkait visi dan misi sebagai tujuan yang akan dicapai. Kedua pengorganisasian oleh Tim Penjamin Mutu Madrasah berfokus pada kualitas. Ketiga pelaksanaan melibatkan serangkaian kegiatan, seperti pelatihan guru dan implementasi sistem evaluasi yang terstruktur. Keempat kontrol, kepala sekolah dan tim TPM berperan aktif dalam memotivasi dan elemen sekolah. Keempat, tahap membimbing seluruh pengendalian dilakukan melalui monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program *Quality Assurance* di dukung oleh teori PDCA. Adapun upaya meningkatkan kepercayaan yaitu, melakukan pendekatan emosional, memiliki program sesuai kebutuhan masyarakat dan selalu memberikan informasi perkembangan peserta melalui *social media*.

**Kata Kunci:** PDCA, Kepercayaan Publik, Manajemen Penjaminan Mutu

### **1. LATAR BELAKANG**

Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan penjaminan mutu menjadi fondasi penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. SNP memastikan kurikulum diimplementasikan secara konsisten dan pembelajaran fokus pada hasil terukur (Barnawi & M. Arifin, 2019). *Quality Assurance*, sebagai standar pemerintah dan harapan masyarakat, berperan membangun citra baik sekolah dan menarik minat peserta didik (Yolanda Mauliy, 2019). Nadiem Anwar Makarim menekankan bahwa keterlibatan masyarakat yang diberdayakan akan mendukung lembaga pendidikan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 8 menyatakan hak masyarakat untuk berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan (Tonu, 2022).

Kepercayaan masyarakat dan lembaga pendidikan saling berkaitan; keduanya tidak terpisahkan untuk pendidikan yang layak. Sistem *Quality Assurance* adalah tanggung jawab bersama pemerintah, sekolah, dan masyarakat, mencerminkan profesionalisme dalam menjalankan tugas (Idrus dan Mareta, 2022). MTs Hubbul Wathon Sangatta Selatan, sebagai lembaga pendidikan Islam, berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui implementasi manajemen *Quality Assurance* yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan Teori PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang dipopulerkan oleh W. Edwards Deming, sebagai pendekatan sistematis untuk peningkatan berkelanjutan (Rachman, 2020). Penelitian ini akan berfokus pada manajemen *Quality Assurance* sebagai upaya peningkatan kepercayaan masyarakat di MTs Hubbul Wathon Sangatta Selatan, dengan narasumber masyarakat, guru, dan kepala sekolah. Adapun rumusan masalah dalam menelitian yaitu : a) Bagaimana implementasi manajemen *Quality Assurance* di MTs Hubbul Wathon Sangatta Selatan ? b) Bagaimana upaya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah MTs Hubbul Wathon sangatta selatan?

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Manajemen *Quality Assurance***

Manajemen *Quality Assurance* (QA) adalah pendekatan sistematis dan terencana untuk memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas dan harapan pelanggan (Resti et al., 2020). Elliot mendefinisikannya sebagai pola terencana yang memberikan keyakinan bahwa produk sesuai persyaratan teknis. Secara umum, QA adalah serangkaian aktivitas proaktif yang terimplementasi secara sistematis untuk menjamin produk/layanan konsisten memenuhi standar, harapan pelanggan, dan persyaratan yang berlaku.

Tujuan Manajemen *Quality Assurance* sangat penting, baik bagi internal maupun eksternal organisasi. Secara umum, Manajemen *Quality Assurance* bertujuan untuk membantu perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui inovasi, sekaligus memudahkan perolehan bantuan dari lembaga terpercaya. Selain itu, Manajemen *Quality Assurance* berfungsi menyediakan informasi yang konsisten kepada masyarakat *dan* membandingkan standar dengan pesaing, serta menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki agar dapat memuaskan berbagai pihak terkait dalam pencapaian sasaran masing-masing (Jordan, Handrianus Pranatawijaya, dan Widiatry, 2024).

Sistem *Quality Assurance* pendidikan di Indonesia diatur dalam Permendikbud Nomor 28 Tahun 2016, yang menjelaskan kerangka kerja terpadu untuk meningkatkan kualitas pendidikan dasar dan menengah (I Rai Wahyudi Putra dan Ida Ayu Putu Sri

Widnyani, 2020). Pada Sistem *Quality Assurance* di bagai menjadi 2 yaitu Sistem *Quality assurance* internal (SPMI) dan Sistem *Quality assurance* Eksternal (SPME). Sistem *Quality assurance* internal (SPMI) adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi itu sendiri untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan ( Zulkifli, 2022). Sedangkan, Sistem *Quality assurance* Eksternal (SPME) adalah kerangka terpadu yang terdiri dari organisasi, kebijakan, dan proses untuk memfasilitasi serta menilai kelayakan dan tingkat kualitas satuan pendidikan dasar dan menengah melalui akreditasi. SPME dijalankan oleh pihak di luar satuan pendidikan, dengan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah, BSNP, dan BAN-S/M sesuai kewenangan masing-masing.

Teori PDCA (Plan, Do, Check, Act), atau dikenal juga sebagai Siklus Deming, adalah pendekatan yang diperkenalkan oleh Dr. Edward Deming, seorang pakar kualitas dari Amerika Serikat, untuk memecahkan masalah dan mengelola perubahan dalam suatu proses atau sistem, termasuk sistem *quality assurance*. Siklus ini terdiri dari empat langkah utama: pertama, Plan (Rencanakan), di mana masalah diidentifikasi, tujuan ditetapkan, dan rencana tindakan beserta sumber daya disusun, termasuk pengumpulan data untuk memahami akar masalah. Kedua, Do (Lakukan), yaitu tahap pelaksanaan rencana tindakan dalam skala kecil atau percobaan sambil mengumpulkan data untuk memantau kemajuan. Ketiga, Check (Periksa), di mana hasil pelaksanaan dievaluasi dengan menganalisis data dan membandingkan hasil aktual dengan tujuan yang ditetapkan untuk mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan. Terakhir, Act (Tindaklanjuti), di mana tindakan diambil berdasarkan evaluasi: jika berhasil, perubahan distandarisasi dan diimplementasikan secara luas; jika tidak, perubahan dimodifikasi atau ditinggalkan, dan siklus PDCA diulang untuk mencegah masalah serupa di masa mendatang.

### **Kepercayaan Masyarakat**

Kepercayaan masyarakat adalah aset krusial bagi lembaga pendidikan, terbangun dari interaksi dan pengalaman berkelanjutan yang mencakup dimensi kualitas seperti kejujuran, keadilan, dan kompetensi (Morgan, dalam Karsono, Purwanto, dan Salman, 2021). Anderson dan Weitz (Yaqien, 2012) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan bahwa pihak lain akan memenuhi kebutuhan di masa depan, yang dalam konteks pendidikan berarti keyakinan masyarakat akan layanan berkualitas dan pemenuhan janji. Minor dan Mowen (Beno, Silen, dan Yanti, 2022) menambahkan bahwa kepercayaan meliputi pengetahuan dan kesimpulan tentang kredibilitas serta kebijakan lembaga, yang

mencerminkan keyakinan akan kerja sama saling menguntungkan. Mayer et al. mengartikannya sebagai kesediaan masyarakat untuk menerima risiko tindakan lembaga pendidikan, dengan harapan bahwa lembaga akan bertindak demi kepentingan mereka secara transparan dan memenuhi janji. Jadi, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan adalah gabungan keyakinan dan harapan akan pemenuhan kebutuhan pendidikan berkualitas, yang bersandar pada integritas, kompetensi, dan tanggung jawab lembaga.

McKnight dan Chervany (dalam Anwar dan Adidarma) mengidentifikasi empat komponen utama pembentuk kepercayaan: integritas (kejujuran dan konsistensi janji), kebajikan (*benevolence*) (niat baik dan empati), kompetensi (kemampuan dan keahlian dalam tugas), serta prediktabilitas (konsistensi perilaku yang dapat diantisipasi) (Andini, 2020; Beno, Silen, dan Yanti, 2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan konsumen, seperti perusahaan, produk, dan layanan, juga relevan, dengan persepsi kecakapan dan kejujuran menjadi dasar (Suhardi, 2017; Wicaksono, 2022). Qibtiyah (2022) membagi faktor pengaruh kepercayaan menjadi rasional (pertimbangan logis) dan relasional (keyakinan berdasarkan emosi, moralitas, dan integritas).

Teori kepercayaan juga membahas pembentukannya. Bachman dan Zaher, sejalan dengan Teori McKnight et al., mengemukakan bahwa kepercayaan dapat terbentuk bahkan sebelum interaksi mendalam, melalui niat mempercayai dan kepercayaan yang bisa dipercaya (Mega Hasibuan dan Zuhri M Nawawi, 2023). Sementara itu, Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Buchari Alma) menyoroti lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan layanan, mulai dari perbedaan harapan konsumen-persepsi manajemen hingga kesenjangan antara jasa yang dialami dan diharapkan (Lakmi, 2020). Kelima kesenjangan ini menekankan pentingnya pemahaman akurat terhadap harapan konsumen, penyelarasan kualitas jasa, dan komunikasi efektif untuk kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, teori Selnes sangat relevan: kepuasan masyarakat yang muncul ketika lembaga pendidikan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka akan menjadi fondasi kuat bagi terbentuknya kepercayaan. Misalnya, ketika orang tua puas dengan kualitas pembelajaran dan fasilitas, mereka akan lebih percaya pada sekolah, yang pada akhirnya meningkatkan partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Mega Hasibuan dan Zuhri M Nawawi, 2023).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan kualitatif deskriptif yang berfokus pada Manajemen *Quality Assurance* dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat di MTs Hubbul Wathon Sangatta Selatan. Peneliti memilih lokasi ini karena mudah diakses, relevan dengan fokus penelitian, dan belum ada studi serupa sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan selama tiga bulan (Januari-Maret) menggunakan data primer dari wawancara tidak terstruktur dengan kepala sekolah, guru, peserta didik, dan masyarakat sekitar, serta data sekunder dari dokumen, laporan, arsip sekolah (termasuk sertifikat BAN S/M dan foto kegiatan), dan literatur pendukung. Kombinasi data ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam dan komprehensif.

Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan Uji Kredibilitas melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta *member check*. Uji Transferabilitas memastikan relevansi temuan dengan konteks lain melalui deskripsi detail. Uji Dependabilitas menjamin konsistensi proses penelitian dengan audit dan dokumentasi, sementara Uji Konfirmabilitas memastikan objektivitas temuan melalui audit trail dan verifikasi data. Terakhir, analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (revisi 2014) yang terdiri dari tiga tahapan: Kondensasi Data (meringkas data mentah), Penyajian Data (mengorganisir data untuk melihat pola), dan Penarikan & Verifikasi Kesimpulan (mengambil kesimpulan yang disempurnakan secara berkelanjutan).

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Implementasi Manajemen Quality Assurance (QA) di MTs Hubbul Wathon**

Implementasi Manajemen Quality Assurance (QA) di MTs Hubbul Wathon, yang dianalisis melalui observasi dan wawancara dengan kepala sekolah, guru, peserta didik, dan masyarakat, mengikuti model PDCA (Plan, Do, Check, Action) dari Deming (Rachman, 2020). Dalam tahapan "Check", evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual dan harapan, diikuti koreksi dan perencanaan ulang jika ada perbedaan. Observasi menunjukkan adanya sertifikat akreditasi "Baik" dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M), yang bertujuan memastikan pemenuhan standar pendidikan dasar dan menengah secara menyeluruh dan berkelanjutan, serta menciptakan budaya mutu mandiri (Mawardi, Soetopo, dan Supriyanto, 2014).

Sistem Penjaminan Mutu di Indonesia diatur oleh Permendikbud Nomor 28 Tahun 2016 yang membagi penjaminan mutu menjadi internal dan eksternal (Putra & Widnyani, 2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di MTs Hubbul Wathon

diwujudkan melalui pembentukan Tim Penjamin Mutu Madrasah (TPM) yang terdiri dari kepala sekolah, guru, staf, komite, dan peserta didik, bertujuan meningkatkan nilai akreditasi melalui pengelolaan perencanaan dan evaluasi sebelum diperiksa oleh pengawas BAN-S/M. Keberhasilan SPMI dipengaruhi oleh budaya organisasi yang positif, kepemimpinan kepala sekolah yang efektif, partisipasi aktif pemangku kepentingan, komitmen, konsistensi, akuntabilitas, transparansi, dan integritas (Kusnandi, 2022). Sementara itu, Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) dilakukan melalui proses akreditasi oleh BAN-S/M, di mana asesor independen mengevaluasi delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP) untuk menghasilkan predikat akreditasi, yang berfungsi sebagai validasi eksternal dan dorongan peningkatan kualitas berkelanjutan.

Dalam praktiknya, MTs Hubbul Wathon menerapkan dua tahap "Check" dalam implementasi QA: secara internal oleh TPM dan secara eksternal oleh asesor akademik atau pengawas dinas, selaras dengan siklus PDCA Deming yang menekankan evaluasi dan tindakan penyempurnaan (Rachman, 2020). Proses QA ini melibatkan seluruh unit kerja untuk mengutamakan mutu demi kepuasan pelanggan, mulai dari penetapan, pemenuhan, pengukuran, hingga perbaikan dan pengembangan standar yang mengacu pada standar pelayanan minimal, standar nasional pendidikan, dan standar mutu pendidikan yang melampaui standar nasional (Kusnandi, 2022).

Faktor pendukung dalam QA di MTs Hubbul Wathon antara lain lulusan berprestasi dan hubungan baik dengan stakeholder, yang sesuai dengan pandangan Green bahwa kualitas adalah alat ukur pencapaian standar yang ditetapkan melalui kepatuhan terhadap prosedur dan spesifikasi (Haryono Haryono et al., 2019). Namun, terdapat faktor penghambat seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang belum memadai, meskipun peserta didik menyatakan fasilitas yang ada masih berfungsi dan sedang dalam proses perbaikan. Faktor penghambat ini sejalan dengan penelitian Kusnandi (2022) yang mengidentifikasi keterbatasan SDM pelaku pendidikan, political will pemegang kebijakan, dan kebijakan pendidikan itu sendiri sebagai hambatan utama dalam peningkatan mutu.

### **Upaya Meningkatkan Kepercayaan Terhadap Sekolah**

Dalam konteks lembaga pendidikan, adalah aset berharga yang terbangun dari interaksi dan pengalaman berkelanjutan, mencakup kejujuran, keadilan, dan kompetensi (Morgan). Berdasarkan wawancara, MTs Hubbul Wathon melakukan beberapa pendekatan

untuk meningkatkan kepercayaan ini. Pertama, melalui pendekatan emosional, yang selaras dengan faktor relasional kepercayaan menurut Qibtiyah (2022). Ini diwujudkan melalui keterbukaan sekolah dalam mendidik siswa, interaksi timbal balik (misalnya jual beli atau mendengar keluh kesah), dan partisipasi aktif dalam acara masyarakat seperti yasinan dan tahlilan.

Kedua, dengan memiliki program sesuai kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan pandangan Anderson dan Weitz (Yaqien, 2012) bahwa kepercayaan timbul dari keyakinan pihak lain akan memenuhi kebutuhan di masa mendatang, MTs Hubbul Wathon memiliki program tahfidz untuk siswa dan TPA gratis bagi masyarakat sekitar yang diajar oleh tenaga pengajar dari sekolah. Ketiga, melalui komunikasi aktif via media sosial. Dani (Wicaksono, 2022) menyatakan bahwa kepercayaan memengaruhi persepsi dan perilaku pelanggan, serta membimbing hubungan jangka panjang. MTs Hubbul Wathon aktif memberikan informasi perkembangan siswa dan prestasi melalui media sosial, serta membentuk grup WhatsApp khusus orang tua. Intinya, keterbukaan dan komunikasi jangka panjang antara sekolah dan *stakeholder* sangat penting.

Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan bukan hanya keyakinan, tetapi juga harapan akan pemenuhan kebutuhan pendidikan berkualitas, yang dibangun atas dasar integritas, kompetensi, dan tanggung jawab lembaga.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tahapan yang telah dijelaskan, implementasi manajemen *Quality Assurance* di MTs Hubbul Wathon merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan. Dimulai dengan penetapan visi dan misi sebagai panduan, kemudian dilanjutkan dengan pengorganisasian melalui peran aktif Tim Penjamin Mutu Madrasah (TPM) yang menetapkan standar mutu yang jelas. Pelaksanaan melibatkan kegiatan konkret seperti pelatihan guru dan implementasi sistem terstruktur. Proses pengendalian dilakukan melalui monitoring internal oleh TPM dan pengawasan eksternal. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk mengidentifikasi area perbaikan dan merumuskan tindakan korektif. Seluruh siklus ini diakhiri dengan tahap tindak lanjut, di mana tindakan perbaikan diambil untuk menjamin peningkatan kualitas pendidikan secara terus-menerus di MTs Hubbul Wathon Sangatta Selatan. Pada implementasi manajemen *quality assurance* sejalan dengan pendapat Deming mengenai teori PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).

Upaya Penigkatan Kepercayaan Terhadap Sekolah melalui beberapa cara yaitu pendekatan secara emosional, membuat program sesuai kebutuhan masyarakat dan aktif menggunakan media sosial untuk menjaga hubungan jangka panjang.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdillah, A. M., & Sari, N. (2012). Penjaminan mutu eksternal di lembaga pendidikan. *Jurnal Dharmawangsa*, (1), 46–50.
- Adha, M. A., Benyamin, C., Octaviarnis, I., & Thalib, D. (2019). Peran akreditasi dalam penjaminan mutu pendidikan di sekolah dasar. *Media Manajemen Pendidikan*, 2(2), 270. <https://doi.org/10.30738/mmp.v2i2.5780>
- Barnawi, & Arifin, M. (2017). *Sistem penjamin mutu pendidikan* (N. B. V. A. MSE & I. K. Dewi, Eds.). Ar-Ruzz Media. [https://repositori.kemdikbud.go.id/18037/1/Final\\_Cetak\\_13\\_SPMP.pdf](https://repositori.kemdikbud.go.id/18037/1/Final_Cetak_13_SPMP.pdf)
- Batubara, L. F., Agustini, R., & Lubis, J. N. (2023). Meningkatkan perkembangan sosial emosional anak melalui metode cerita. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 7(5), 5961–5972. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v7i5.5336>
- Budiman, H. (2017). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43.
- Conway, R. N. F. (1991). Studi kasus. *Australia and New Zealand Journal of Developmental Disabilities*, 17(3), 271–283. <https://doi.org/10.1080/07263869100034611>
- Fadhli, M. (2020). Sistem penjaminan mutu internal dan eksternal pada lembaga pendidikan tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>
- Handayani, N., Radiana, U., Junanto, T., & Efendi, I. (2022). Sistem penjamin mutu internal dan eksternal pada lembaga pendidikan dasar. *Multiverse Open Multidisciplinary Journal*, 1(2), 71–76.
- Haryono, H., Budiyo, B., Istyarini, I., Wardi, W., & Ardiantoro, A. (2019). Sistem penjaminan mutu pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan sekolah dasar di Kecamatan Gajah Mungkur Kota Semarang. *Jurnal Panjar: Pengabdian Bidang Pembelajaran*, 1(1), 17–22. <https://doi.org/10.15294/panjar.v1i1.28463>
- Idrus, S. A. J. A., & Mareta, M. (2022). Interaksi edukatif antara guru akidah akhlak dengan siswa dalam pembentukan karakter sosial siswa. *Schemata: Jurnal Pascasarjana UIN Mataram*, 11(2), 143–160. <https://doi.org/10.20414/schemata.v11i2.5964>
- Indriyani, I. R., & Destari, D. (2019). Peran pendidik dalam meningkatkan quality assurance pada PAUD di Mataram. *Pratama Widya: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(2), 110–121. <https://www.ejournal.ihdn.ac.id/index.php/PW/article/view/1168>
- Jordan, Y., Pranatawijaya, V. H., & Widiatry, W. (2024). Analisis kualitas dan penerapan software quality assurance pada aplikasi Dana menggunakan model ISO/IEC 9126.

*JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7687–7691.  
<https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10048>

- Karsono, K., Purwanto, P., & Salman, A. M. B. (2021). Strategi branding dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah tsanawiyah negeri. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 869–880.
- Kastaji, K., Akhyak, A., Muhajir, A., & Efendi, N. (2024). Sistem penjaminan mutu eksternal (SPME). *Al-Mikraj: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(2), 1388–1401.
- Lakmi, A. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. *Suparyanto dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Mas, S. R. (2017). *Pengelolaan penjaminan mutu pendidikan Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendikia Gorontalo*. Zahir Publishing.
- Maulana, M. I. (2022). Peran sistem akreditasi dalam meningkatkan produktivitas di lembaga pendidikan. *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 47–57.
- Nafisatur, M. (2024). Metode pengumpulan data penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., & Saputra, D. N. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Patmawati, I., Ma'arif, M. N., Toyibah, E. H., & Rasmanah, C. (2023). Pentingnya visi, misi, dan tujuan sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(2), 182–187.  
<https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.189>
- Putra, I. R. W., & Widnyani, I. A. P. S. (2020). Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah di SMPN 3 Mengwi. *Locus*, 12(1), 26–49.
- Rachman, P. (2020). Implementasi Plan-Do-Check-Act (PDCA) berbasis Key Performance Indicators (KPI): Studi kasus di SMP-SMA Integral Ar-Rohmah Dau Malang. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 14–27.  
<https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.981>
- Rukhmana, T. (2021). Sumber data penelitian. *Jurnal Edu Research: Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Saleh, S. (2017). *Teknik analisis data* (H. Upu, Ed.; Vol. 1). Pustaka Ramadhan.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Samil, M. P., Hanoum, S., & Hakim, N. S. (2022). Studi literatur mengenai evaluasi mutu sekolah menengah kejuruan dengan Baldrige Excellence Framework. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 11(1), D170–D175.
- Toliu, Z., Arsyad, A., & Lamatenggo, N. (2022). Sistem penjaminan mutu internal untuk meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 1 Bolangitang Barat. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 13357–13372.

- Trianziani, S. (2020). Implementasi penjaminan mutu. *E-Jurnal IAIBAFa*, 4(November), 1–15. <https://core.ac.uk/download/pdf/296255064.pdf>
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (suatu kajian teoritis). *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- Wijaya, H. (n.d.). *Jurnal analisis data kualitatif ilmu pendidikan teologi*.
- Yaqien, N. (2012). Membangun kepercayaan masyarakat pada madrasah melalui pameran pendidikan. *Madrasah*, 2(2), 192–206. <https://doi.org/10.18860/jt.v2i2.1827>
- Yudha, V. P., & Atikah, C. (2024). Pengaruh sistem manajerial terhadap sistem penjaminan mutu eksternal (akreditasi) di SDN Tembalun 2. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(4), 910–916.