



## Model Pengembangan Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Islam Perspektif Kriteria Malcolm Baldrige di Perguruan Tinggi Islam

Ihwan Fauzi<sup>1</sup>, Muhammad In'am Esha<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jalan Gajayana No. 50 Malang 65144

Volume 6 Nomor 2  
Oktober 2022: 165-183  
DOI: 10.30997/jtm.v6i2.5062

### Article History

*Submission: 04-01-2022*  
*Revised: 29-09-2022*  
*Accepted: 01-10-2022*  
*Published: 31-10-2022*

### Kata Kunci:

*Peningkatan mutu, Lembaga Pendidikan, Malcolm Baldrigecriteria.*

### Keywords:

*Quality improvement, Educational Institutions, Malcolm Baldrige*

### Korespondensi:

(Ihwan Fauzi)  
(085298684555)  
(ihwan.fauzi318@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini menganalisis perkiraan pelaksanaan penjaminan mutu yang dilakukan dengan menetapkan standar yang dipakai sebagai sistem manajemen kinerja, salah satunya dengan kriteria Malcolm Baldrige. Mutu suatu lembaga pendidikan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk meningkatkan daya saing. Eksistensi suatu lembaga pendidikan Islam di masa mendatang tidak hanya tergantung pada pemerintah nasional melainkan pada penilaian sistem yang berstandar internasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang teknik pengumpulan datanya yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tulisan ini menggunakan kriteria Malcolm Baldrige sebagai upaya perbaikan mutu berkelanjutan. Organisasi didorong untuk mengembangkan pendekatan yang kreatif dan fleksibel selaras dengan kebutuhan organisasinya. Kriteria Malcolm Baldrige terdiri dari tujuh kriteria yaitu (1) kepemimpinan; (2) perencanaan strategis; (3) fokus pasar dan pelanggan; (4) pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan; (5) fokus sumber daya manusia (SDM); (6) manajemen proses; dan (7) hasil-hasil.

***Model of Quality Management Development of Islamic Educational Institutions with Criteria Perspective Malcolm Baldrige At Islamic College***

### **Abstract:**

*This study analyzes the estimated implementation of quality assurance carried out by setting standards used as a performance management system, one of which is with the criteria of Malcolm Baldrige. The quality of an educational institution needs to be improved continuously (*continuous improvement*) to increase competitiveness. The existence of an Islamic educational institution in the future depends not only on the national government but also on the assessment of an international standard system. This research uses qualitative methods whose data collection techniques are interviews, observations, and documentation. This paper uses Malcolm Baldrige's criteria as an effort to improve quality*



---

*continuously. Organizations are encouraged to develop creative and flexible approaches in line with the needs of their organization. Malcolm Baldrige's criteria consist of seven criteria, namely (1) leadership; (2) strategic planning; (3) market and customer focus; (4) measurement, analysis and knowledge management; (5) focus on human resources (HR); (6) process management; and (7) the results.*

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar penting yang diharapkan dapat membawa perubahan suatu bangsa. Dunia pendidikan tidak hanya dapat menjadi sarana bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia, tetapi juga menjadi wahana yang sangat penting untuk merubah pola pikir masyarakat (*civil society*) melalui proses pembelajaran yang dikelola secara efektif berdasarkan standar pengelolaan yang baku dan berlaku secara umum baik pada tingkat nasional maupun internasional. Pendidikan yang berfokus pada mutu adalah pendidikan yang mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna utamanya yaitu siswa dan masyarakat. Masyarakat secara luas merupakan pengguna lulusan yang terdiri dari dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah dan masyarakat luas, termasuk penciptaan usaha mandiri oleh lulusan. Mutu harus menjadi pendorong utama untuk

meraih keunggulan produk dan layanan. *Quality First* harus menjadi paradigma dari setiap insan yang terlibat dalam kegiatan usaha dan pendidikan. Pasal 35 UU No.20/2003 tentang Standar Nasional Pendidikan mengatur mengenai proses, kompetensi lulusan, dan sarana-prasarana pendidikan. Sedangkan untuk mencapai tujuan pendidikan, UU tersebut di dalam pasal 36 mengatur mengenai kurikulum yang pengembangannya harus memperhatikan peningkatan iman dan takwa, tuntutan dunia kerja, dan dinamika perkembangan global yang dibutuhkan oleh lulusan dunia pendidikan.

Indonesia merupakan negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia. Pada dekade 1990an, Indonesia pernah disebut-sebut sebagai sebuah negara yang akan memunculkan kembali kejayaan Islam. Hal ini bukan tidak mendasar, karena menurut beberapa penelitian yang mengangkat

fenomena islamisasi di kawasan ini sangat akseleratif bahkan berimbas pada skala makro yaitu di Asia Tenggara. Sayangnya yang dirasakan sampai sekarang adalah bahwa pendidikan Islam baik secara kelembagaan, proses, maupun outputnya belum menunjukkan data yang menggembirakan.

Pada ranah institusional, banyak ditemui lembaga pendidikan Islam yang secara fisik belum memadai atau layak secara standar kualitas sarana dan prasarana. Walaupun dalam penyelenggaraannya diiringi motif dakwah dan penanaman ajaran Islam, namun masih jauh dari mutu standar penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Jika dilihat dari perspektif manajemen, maka pengelolaannya masih sangat konvensional. Implikasinya adalah kualitas *output* yang ditelurkannya kurang atau bahkan jauh dari standar mutu pendidikan global. Walaupun pada tataran riil ada produk lembaga pendidikan Islam yang mungkin melebihi kualitas sekolah umum, tetapi data ini belum representatif untuk mewakili komunitas lembaga

pendidikan Islam secara keseluruhan.

Memasuki abad ke 21 atau milenium ketiga ini, dunia pendidikan dihadapkan pada berbagai masalah yang sangat urgen. Jika masalah ini tidak diatasi secara tepat, tidak mustahil dunia pendidikan akan ditinggal oleh putaran zaman. Kesadaran akan tampilnya dunia pendidikan sebagai memecahkan dan merespon berbagai tantangan baru yang timbul setiap zaman adalah hal yang logis, bahkan sebagai suatu keharusan.

Pendidikan Islam sebagai proses pengarahan perkembangan manusia pada sisi jasmani, akal, bahasa, tingkah laku, dan kehidupan sosial keagamaan yang diarahkan pada kebaikan menuju kesempurnaan, juga mempunyai kewajiban yang sama untuk memecahkan masalah yang ada. Hanya saja, kondisi obyektif pendidikan Islam dewasa ini berada pada posisi yang sangat memprihatinkan. Pendidikan Islam baik secara kelembagaan, proses, maupun outputnya belum menunjukkan data yang menggembirakan. Pada ranah

institusional, banyak ditemui lembaga pendidikan Islam yang secara fisik belum memadai atau layak secara standar kualitas sarana dan prasarana. Walaupun dalam penyelenggaraannya diiringi motif dakwah dan penanaman ajaran Islam, namun masih jauh dari mutu standar penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Jika dilihat dari perspektif manajemen, maka pengelolaannya masih sangat konvensional. Implikasinya adalah kualitas output yang ditelurkannya kurang atau bahkan jauh dari standar mutu pendidikan global.

Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius pada lembaga pendidikan Islam formal, maupun non formal untuk memainkan peran signifikan pada arah pengelolaannya. Artinya diperlukan manajemen yang bermutu dalam pengembangan lembaga pendidikan Islam yang profesional sebagai jawaban atas problematika tersebut lebih-lebih dalam konteks otonomi pendidikan dewasa ini.

Dewasa ini, banyak lembaga pendidikan Islam di Indonesia yang ingin mencapai World Class

University salah satunya adalah UIN Sunan Kalijaga. Namun standar yang digunakan masih berasaskan BAN-PT dan lembaga penjaminan mutu Asia. Padahal, ada salah satu lembaga penjaminan mutu eksternal yang berstandarkan Internasional dan jelas diakui dunia yakni Malcolm Baldrige *criteria*. Saat ini manajemen mutu internal dalam suatu lembaga, contohnya lembaga penjamin mutu (LPM) UIN Sunan Kalijaga tidak cukup memberikan akreditasi terbaik bagi lembaga tersebut untuk mencapai *world class university*. Lembaga pendidikan Islam harus berinisiasi menumbuhkan rasa kompetitif. Jika tidak, ini akan berdampak pada kualitas dosen pada lembaga pendidikan tersebut. Kebanyakan dosen manajemen pendidikan Islam sudah mengetahui kriteria tersebut, namun karena dananya yang cukup besar sepertinya jadi penghalang kriteria ini diimplementasikan di Indonesia.

Beberapa hal yang dapat ditawarkan dalam manajemen mutu pendidikan Islam adalah : perbaikan secara terus menerus, menentukan

standar mutu, perubahan kultur, perubahan organisasi, dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan pendidikan Islam. Untuk keberhasilan penerapan manajemen mutu dalam pendidikan Islam tersebut memang tidak mudah. Diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antara lembaga terkait, pemerintah pusat dengan daerah, serta institusi pendidikan setempat, serta masyarakat disekitarnya. Jika manajemen ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada dengan segala dinamika dan fleksibilitasnya, maka akan terjadi perubahan yang cukup efektif bagi pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan Islam dan pendidikan nasional.

#### **METODE**

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif jenis studi kasus. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena-fenomena sosial yang mengutamakan proses komunikasi dan interaksi yang mendalam antara

peneliti dengan fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017).

Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi sumber instrumen yaitu pengumpul data secara langsung. Penelitian ini bersifat deskripsi analisis, yang mana pengumpulan datanya dilakukan melalui; observasi, wawancara serta dokumentasi, kemudian peneliti melakukan analisis mengenai sesuatu yang dicari sampai penelitian dinyatakan selesai. Penelitian ini mencoba menggali berbagai informasi terkait Malcolm Baldrige criteria untuk pendidikan dengan melakukan observasi (data penelitian terdahulu), Interview (berbagai elemen baik dosen manajemen pendidikan dan bagian LPM UIN Sunan Kalijaga), peneliti mencoba untuk mencari peluang penggunaan Malcolm Baldrige sebagai alat untuk menggapai world class university. Penelitian ini dilakukan agar universitas-universitas Islam tidak hanya menggunakan sistem penjaminan mutu berkelas nasional, namun juga berkelas Internasional. Kemudian adanya pengetahuan baru bahwa penggunaan Malcolm Baldrige

kriteria tidak hanya untuk kelas perusahaan dan industri, namun juga untuk lembaga pendidikan.

## HASIL & PEMBAHASAN

### Hasil

*Malcolm Baldrige Criteria* merupakan sistem manajemen kualitas formal yang berlaku di Amerika Serikat, diciptakan pertama kali pada saat *US Congress* pada tahun 1987 sebagai penghormatan kepada Malcolm Baldrige, Commerce Department Secretary (Machali, 2016). Baldrige sendiri adalah menteri perdagangan Amerika Serikat (1981-1987) di era Presiden Ronald Reagan yang memiliki kontribusi besar pada peningkatan mutu dalam berbagai aspek jangka panjang di Amerika Serikat (widyasih, 2012). Baldrige sangat mendukung manajemen kualitas sebagai kunci dari kemakmuran negara dan sebagai kekuatan jangka panjang. Baldrige adalah salah seorang yang membuat konsep awal pengendalian kualitas. Pada setiap tahunnya Malcolm Baldrige memberikan *Award* terhadap organisasi yang mengimplementasikan *Malcolm Baldrige Criteria* untuk sebuah keunggulan kinerja yang ada di perusahaan.

Penghargaan ini dikelola oleh Lembaga Standar dan Teknologi Nasional (*The National Institute of Standard and Technology*). Kerangka Baldrige dalam pelaksanaannya dapat membantu mengelola semua komponen organisasi sebagai kesatuan yang utuh, sehingga rencana, proses dan tindakan organisasi dapat konsisten. Blok bangunan sistem adalah *criteria Baldrige* untuk Keunggulan Kinerja, nilai dan konsep inti, dan pedoman penilaian. Tujuan kerangka Baldrige adalah untuk membantu kinerja organisasi menggunakan tujuh aspek penting dalam pengelolaan dan pelaksanaannya (*National Institute Of Standart And Technology*): (1) Kepemimpinan, (2) Strategi, (3) Pelanggan, (4) Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, (5) Tenaga Kerja, (6) Operasi, dan (7) Hasil (Bakhtiar dkk, 2016).

*Baldrige* mempromosikan perspektif sistem yang berarti mengelola semua komponen organisasi sebagai kesatuan yang utuh untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. Blok bangunan sistem dan mekanisme pengintegrasian adalah nilai dan konsep inti, ketujuh kategori yang saling terkait dengan

pedoman penilaian. Baldrige memiliki dampak nasional dan global sehingga kerangka dan criteria Baldrige dapat memainkan tiga peran dalam memperkuat daya saing, membantu meningkatkan kapabilitas dan kinerja organisasi, memberikan fasilitas komunikasi berbagai informasi dari best practices diantara organisasi pendidikan dan tipe-tipe organisasi lainnya, memelihara perkembangan kemitraan yang melibatkan sekolah-sekolah, industri dan organisasi lain, dan melayani sebagai alat kerja untuk memahami dan memperbaiki kinerja organisasi, dan menuntun dalam perencanaan dan pelatihan organisasi.

Kerangka kerja *Baldrige* dan tujuh (7) kriteria yang ada dalam *Malcolm Baldrige* digunakan untuk membantu organisasi meningkatkan daya saing. Pendekatan dengan pola Baldrige telah banyak digunakan oleh ribuan organisasi untuk tetap bertahan dalam kondisi kompetitif dengan meningkatkan efektivitas.

*Malcolm Baldrige* merupakan sebuah metode yang digunakan dalam meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh. *Malcolm Baldrige* juga

dapat berperan aktif dalam peningkatan kinerja secara terus-menerus dengan menggunakan sebuah pengukuran dan pemberian *feedback* dalam kinerja organisasi tersebut. *Malcolm Baldrige Criteria for Education* dapat dijadikan sebuah pedoman bagi institusi pendidikan dalam mempertahankan keunggulan untuk mempertahankan kepercayaan publik yang dibangun selama ini (Baharun dkk, 2021).

Mengembangkan kualitas dari sumber daya manusia yang ada. Pengembangan sumber daya manusia itu sendiri tak terlepas dari kinerja sekolah dan manajemen dari sekolah itu sendiri. Dalam hal untuk meningkatkan mutu suatu organisasi, *Malcolm Baldrige* memiliki 7 kriteria yang dapat digunakan dalam rangka pendekatan yang terintegrasi dalam semua area manajemen (Taufik, 2013).

### ***Leadership (120)***

Kategori kepemimpinan adalah tindakan pemimpin dan panduan kinerja organisasi pendidikan dalam mempertahankan diri. Kriteria ini menguji bagaimana kepala sekolah memperhatikan nilai - nilai dan harapan kinerja sekolah yang berfokus



pada pelajar dan stakeholder, pembelajaran, empowerment, inovasi, pembelajaran dan arah sekolah. Kriteria ini juga menguji bagaimana sekolah dan arah sekolah dalam memperhatikan tanggung jawabnya kepada masyarakat dan pendukung komunitas pokoknya. Yaitu Kepemimpinan organisasi (70 poin) dan Penetapan arah dan strategi, manajemen, review kinerja organisasi, Tanggung jawab publik dan kewarganegaraan (50 poin), dan Etika perilaku, dukungan lingkungan (komunitas).

#### **Strategy (85)**

Kategori ini mengembangkan tujuan strategis dan rencana implementasi, menerapkan dan mengubah mereka jika keadaan membutuhkan, dan mengukur kemajuan. Kategori ini menekankan bahwa keberhasilan jangka panjang organisasi dan lingkungan kompetitif adalah isu-isu strategis utama yang perlu menjadi bagian integral dari perencanaan secara keseluruhan. Membuat keputusan tentang kompetensi inti organisasi dan sistem kerja merupakan bagian integral untuk memastikan keberhasilan organisasi

sekarang dan di masa depan, dan karena itu keputusan ini adalah keputusan strategis. Kriteria ini menguji proses pengembangan strategi sekolah, termasuk bagaimana sekolah dapat mengembangkan sasaran strategis, rencana tindakan penting, dan yang berkaitan dengan sumber rencana tersebut disebarluaskan dan bagaimana kinerja diteliti.

Pembuatan strategi (45 poin) adalah Proses pembuatan strategi dan sasaran strategi. Penyebarluasan strategi (40 poin) adalah Penyebarluasan dan proyeksi kinerja.

#### **Customers (85)**

Kategori ini melibatkan siswa dan pelanggan lainnya untuk keberhasilan pendidikan dalam jangka panjang, termasuk bagaimana mendengarkan suara pelanggan, melayani harapan siswa dan pelanggan lain, dan membangun hubungan yang baik dengan siswa dan pelanggan lainnya. Kategori ini menekankan keterlibatan pelanggan sebagai hasil penting dari belajar dan keunggulan kinerja strategi secara keseluruhan. Hasil untuk siswa dan kepuasan pelanggan lainnya dan ketidakpuasan memberikan informasi



penting untuk memahami siswa, pelanggan lainnya, dan pasar. Dalam banyak kasus, suara pelanggan memberikan informasi yang berarti tidak hanya pada siswa dan pelanggan lain tetapi dilihat juga pada tindakan mereka dapat berkontribusi untuk perilaku organisasi agar dapat sukses saat ini dan masa depan. Kriteria ini menguji bagaimana sekolah menetapkan kebutuhan, harapan dan preferensi dari pelajar dan *Stakeholdernya*. Kriteria ini juga menguji bagaimana suatu sekolah membangun hubungan dengan pelajar dan *Stakeholder* serta bagaimana menentukan kepuasan mereka.

Pengetahuan tentang kebutuhan dan keinginan *Stakeholder* (40 poin). Hubungan kepuasan pelajar dan *Stakeholder* (45 poin), Pembangunan hubungan dan penetapan kepuasan *Stakeholder*.

#### ***Measurement, analysis, and knowledge management (90)***

Dalam istilah sederhana, kategori 4 adalah "pusat otak" untuk penyelarasan antara pelaksanaan dengan tujuan strategis. Pengukuran kinerja organisasi (45 poin). Analisa kinerja organisasi (45

poin). Ketersediaan data, informasi dan pengetahuan organisasi.

#### ***Workforce (85)***

Kategori ini membahas praktek kunci tenaga kerja yang diarahkan dapat menciptakan dan memelihara lingkungan kinerja yang tinggi dan tenaga kerja terlibat untuk mengaktifkannya dan organisasi dengan beradaptasi dengan perubahan sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Untuk memperkuat keselarasan dasar manajemen tenaga kerja dengan strategi secara keseluruhan, Kriteria Pendidikan juga mencakup perencanaan tenaga kerja sebagai bagian dari perencanaan strategis secara keseluruhan. Kriteria ini menguji bagaimana sekolah memungkinkan guru dan staf untuk mengembangkan dan menggunakan potensi mereka secara penuh yang selaras dengan sasaran sekolah. Kriteria ini juga menguji usaha dari sekolah untuk membangun serta memelihara lingkungan kerja yang kondusif guna mencapai keunggulan kinerja, partisipasi penuh serta pertumbuhan pribadi dan sekolah.

Sistem kerja (35 poin) Pengorganisasian, pengelolaan pekerjaan, sistem pengelolaan kinerja karyawan, perekrutan dan jenjang karir. Motivasi dan pembelajaran karyawan (25 poin) adalah Pendidikan, pelatihan dan pengembangan karir. Kepuasan dan kesejahteraan karyawan (25 poin). Lingkungan kerja, tunjangan dan fasilitas.

### **Operations (85)**

Kategori berpusat pada kinerja organisasi, program dan layanan pendidikan, inovasi, dan efektivitas operasional untuk mencapai keberhasilan organisasi sekarang dan di masa depan. Kriteria ini menguji aspek - aspek pokok manajemen proses dari suatu sekolah, termasuk desain pendidikan yang berfokus pada pembelajaran, dukungan dan proses kemitraan yang melibatkan semua unit kerja. Desain pendidikan (55 poin), Dukungan proses pendidikan (15 poin), Proses kemitraan (15 poin).

### **Results (450)**

Kategori berfokus pada semua hasil yang diperlukan untuk mempertahankan sebuah organisasi pendidikan, hasil belajar siswa dan

proses kunci, hasil yang berfokus pada siswa dan pelanggan lainnya, hasil kerja, hasil kepemimpinan dan sistem koordinasi, dan secara keseluruhan anggaran, keuangan, dan kinerja marketing. Fokus sistem ini mempertahankan tujuan dari nilai *Baldrige Excellence*. Kerangka tersebut dapat dilihat oleh siswa, pelanggan yang lain, dan pasar, kinerja organisasi yang unggul sebagaimana tercermin dalam belajar siswa dan indikator operasional dan pembelajaran organisasi dan pembelajaran oleh anggota tenaga kerja. Menggambarkan hasil yang berkaitan dengan guru dan staf sekolah mulai dari kesejahteraan, kepuasan, perkembangan dari sistem kinerja guru dan staf. Antara lain Hasil kinerja (200 poin), Hasil siswa dan *Stakeholder* (70 poin), Hasil pelanggaran dan keuangan (40 poin), Hasil sekolah dan staf (70 poin) dan Efektivitas hasil organisasi (70 poin) (Fauzi, 2021).



Gambar 1 Core Values and Concepts

Education Performance Excellence (EdPEX) 2017-2018 adalah berbasis Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). Pada dasarnya MBCfPE disusun oleh Team ASQ (American Society for Quality) bersama dengan Team dari NIST US Department of Commerce yang proses administrasinya berada di bawah kewenangan NIST (National Institute of Standards and Technology) USA. Terdapat tiga jenis MBCfPE, yaitu untuk (1) Organisasi Bisnis, (2) Organisasi Pendidikan, dan (3) Organisasi Kesehatan.

Berdasarkan MBCfPE, maka suatu institusi dapat dikategorikan menjadi delapan level tergantung pada skor pencapaian dari institusi itu. Skor MBCfPE berkisar dari 0 sampai 1.000. Delapan level pencapaian itu adalah Interval Skor 0 - 275: Early Development, Interval Skor 276 - 375: Early Result, Interval Skor 476 - 475: Early Improvement, Interval Skor 476 - 575: Good Performance, Interval Skor 576 - 675: Emerging Organization Leader, Interval Skor 676 - 775: Organization Leader, Interval Skor 776

- 875: Benchmark Leader, Interval Skor 876 - 1.000: World Leader.

Dari informasi ini, kita bisa melihat bahwa untuk menjadi Universitas Kelas Dunia, maka organisasi atau institusi perguruan tinggi harus mencapai skor minimum 876. Jika universitas-universitas di Indonesia ingin berkompetisi dan mencapai universitas kelas dunia, maka seyogyanya menggunakan peta jalan (road map) dari EdPEX ini, bukan menggunakan standar nasional dari BAN PT yang memang sasaran (goal) adalah menjadi institusi terbaik secara nasional di Indonesia bukan menjadi universitas kelas dunia. Berdasarkan hal ini, maka EdPEX dapat melengkapi Standar Akreditasi BAN PT agar di samping institusi perguruan tinggi itu unggul secara nasional (Akreditasi A), juga mampu berkompetisi secara internasional karena memperoleh skor EdPEX yang tinggi atau sangat tinggi.

Universitas-universitas di USA pada umumnya menggunakan EdPEX (Education Performance Excellence) ini sebagai standar kompetitif mereka. EdPEX 2017-2018 telah disusun oleh Vincent Gaspersz dalam buku singkat

tentang Panduan Implementasi Education Performance Excellence Berbasiskan MBCfPE 2017-2018 untuk Organisasi Pendidikan. Berikut ini kerangka untuk membangun EdPEX 2017-2018 untuk mencapai World Class University (Gaspers, 2018).

EdPEX 2017-2018 telah disusun oleh Vincent Gaspersz dalam buku singkat tentang Panduan Implementasi Education Performance Excellence Berbasiskan MBCfPE 2017-2018 untuk Organisasi Pendidikan.

Beberapa waktu yang lalu, Universitas Airlangga diaudit oleh lembaga auditor British Standard Institution (BSI). Audit yang dilakukan selama 5 hari (23-27 November 2015) tersebut, keluar hasilnya hari ini, Jumat (11/12). Hasil audit tersebut menyatakan bahwa UNAIR tersertifikasi ISO dan IWA-2, serta mendapatkan skor Malcolm Baldrige sebesar 703, masuk dalam kategori *excellent level*. Skor ini meningkat dibandingkan tahun lalu. Tahun lalu UNAIR mendapatkan skor Malcolm Bladrige sebesar 691,4, yang menempatkan UNAIR dalam kategori *industry leader*.

Rektor berharap pencapaian ini mendukung posisi internasional UNAIR, sebagaimana Kemenristek Dikti menargetkan UNAIR menjadi 500 perguruan tinggi terbaik dunia pada tahun 2019. Sejalan dengan rektor, Ketua Badan Penjaminan Mutu (BPM) UNAIR, Dr. Unggul Heriqbaldi, SE, M.Si, M.App. Ec, mengatakan bahwa skor bukanlah tujuan. Melalui audit, pihaknya ingin memastikan apakah sistem pengelolaan universitas berjalan dengan baik dan terus-menerus diperbaiki. Perbaikan-perbaikan yang terus dilakukan itu membuahkan hasil semakin baiknya kinerja dan skor UNAIR. Dari data UNAIR terdeteksi bahwa 117 dari 166 Program Studi Terakreditasi "A", 6 Terakreditasi International, 14 akan di Akreditasi ASIC. Memperoleh 703 dari 1000 dalam kriteria Malcolm Baldrige.

Jika kita membahas salah satu PTKIN tertua Indonesia yakni UIN Sunan Kalijaga yang terdeteksi bahwa 34 dari 55 Program Studi Terakreditasi "A", 6 dari 55 Program Studi Terakreditasi International. LPM UIN Sunan Sunan Kalijaga juga sudah mengusahakan berbagai usaha

akreditasi Internasional AUN-QA yang bertaraf Asia. Menurut Dr. Suwadi, M.Pd salah satu dosen manajemen pendidikan Islam menyatakan bahwa pentingnya menjadikan PTKIN yang bertaraf Internasional dan salah satu yang diakui yakni kriteria Malcom Baldrige karena sebenarnya dari segi kesempatan, kita memilikinya, namun karena masih banyaknya anggapan bahwa akreditasi nasional telah mencapai kriteria tersebut masih banyak. Kemudian ditinjau dari segi biaya akreditasi International tersebut.

### **Pembahasan**

Model secara definisi diartikan sebagai sesuatu yang membantu dalam pemahaman struktur atau proses yang digunakan ahli, ketika fenomena dipelajari untuk dapat diterangkan. Sukardi memberikan batasan tentang model yaitu struktur sejenis fungsi sebagai penyederhanaan konsep yang digunakan untuk memperoleh pemahaman fenomena yang ingin diterangkan. Menurut M Syaiful Sagala menjelaskan bahwa model diartikan sebagai kerangka konseptual yang digunakan sebagai pedoman

dalam melakukan kegiatan. Sedangkan Komarudin dalam buku Syaiful Sagala menyatakan bahwa model juga dapat dipahami sebagai;

Suatu tipe atau desain, suatu deskripsi atau analogi yang dipergunakan untuk membantu proses visualisasi sesuatu yang tidak dapat dengan langsung diamati, suatu sistem asumsi-asumsi, data-data, dan inferensi-inferensi yang dipakai untuk menggambarkan secara matematis suatu obyek atau peristiwa, suatu desain yang disederhanakan dari suatu sistem kerja, suatu terjemahan realitas yang disederhanakan, suatu deskripsi dari suatu sistem yang mungkin atau imajiner; dan suatu penyajian yang diperkecil agar dapat menjelaskan dan menunjukkan sifat bentuk aslinya.

Model sendiri dirancang untuk mewakili realitas yang sesungguhnya. Walaupun model itu sendiri bukanlah realitas dari dunia sebenarnya. Atas dasar pengertian tersebut, maka model adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memperoleh pemahaman fenomena. Yang ingin

diterangkan dari titik atau fokus perhatian yang dipermasalahkan (Sagala, 2003).

Manajemen secara etimologi yang diambil dari kata "*tomanage*" dalam Echols dan Shadily mempunyai arti mengurus, mengatur, melaksanakan atau mengelola (Echols, 2003).

Secara terminologi, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan yang sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen harus bersifat fleksibel, artinya bahwa manajemen dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi (Yusuf, 2005). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya) (Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1999).

Beberapa konsep mutu yang dikutip Abdul Hadis dan Nurhayati dalam bukunya Manajemen Mutu Pendidikan menurut para ahli yaitu:

Menurut Juran, mutu produk ialah kecocokan penggunaan produk (*fitnessforuse*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu teknologi yaitu kekuatan, psikologis yaitu rasa atau status, waktu yaitu kehandalan, kontraktual, yaitu ada jaminan dan etika yaitu sopan santun.

Menurut Crosby mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Menurut Deming mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga

menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Feigenbaum mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan (Usania, 2021).

Garvi dan Davis menyatakan mutu ialah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Oemar Hamalik, Pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam artian normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria

ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik, tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan hasil tes prestasi belajar.

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephan Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup proses, lingkungan dan manusia. Jadi, mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003).

Korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana pengertian yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad, mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut



menurut norma/standar yang berlaku (Suharsaputra, 2010).

Model manajemen mutu di perguruan tinggi Islam (PTKIN) muncul karena adanya usaha eksplanasi secara kontinu yang diturunkan dari perkembangan pengukuran dan keinginan manusia untuk berusaha menerapkan prinsip-prinsip peningkatan mutu pada cakupan yang lebih abstrak termasuk pada ilmu pendidikan. Sedangkan menurut manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Sedangkan manajemen mutu terpadu menurut Santoso dalam buku *Total Quality Management (TQM)*, merupakan sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Silviani dkk, 2021).

Beberapa definisi mengenai Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pendidikan menurut para ahli yaitu (Sallis, 2006) :

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pendidikan menurut Edward Sallis adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Manajemen Mutu Terpadu menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Menurut West-Burnham Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan ialah semua fungsi dari organisasi sekolah ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktivitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan (Jabbar & Husen, 2019).

Pengertian diatas menggambarkan bahwa manajemen kualitas berkaitan

dengan seluruh kegiatan manajemen dalam rangka mengelola kualitas. Dalam perkembangan dewasa ini manajemen kualitas telah banyak diterapkan dalam seluruh aspek dari suatu organisasi, sehingga pengelolaan kualitas bersifat total dan terpadu. Oleh karena itu, TQM telah menjadi sistem manajemen yang berkaitan dengan upaya untuk terus meningkatkan kualitas dalam berbagai tahap, bagian dan bidang-bidang dalam penjamin keberlangsungan organisasi (Subiyantoro, 2022).

Dari beberapa pendapat tentang definisi model dan manajemen mutu dapat disimpulkan bahwa model manajemen mutu adalah kerangka konseptual yang mendeskripsikan dan melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman pengelolaan perencanaan dan proses pelaksanaan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu, dan berfungsi sebagai pedoman bagi perencanaan lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Muhammad HamidAn-Nashir

dan Qullah Abdul Qadir Darwis mendefinisikan pendidikan Islam sebagai proses pengarahan perkembangan manusia pada sisi jasmani, akal, bahasa, tingkah laku, dan kehidupan sosial keagamaan yang diarahkan pada kebaikan menuju kesempurnaan, begitu pula mutu dalam lembaga pendidikan Islam.

### **SIMPULAN**

Menatap indonesia yang menekankan pendidikan yang berkualitas dalam setiap pembelajaran, manajemen, kepemimpinan dan lain sebagainya merupakan hal yang sangat mendasar yang seharusnya menjadi tolak ukur perkembangan mutu pendidikan. Namun, semua itu tidak serta merta harus dilaksanakan begitu saja tanpa ada nilai-nilai yang ditanamkan dan strategi yang dilakukan secara sistematis.

Dengan seiring perkembangan zaman maka lembaga pendidikan terus bersaing secara nasional maupun global agar tetap terus eksis. Untuk menjamin pendidikan selalu dalam koridornya, maka sistem penjaminan mutu bertugas untuk mengukur keberhasilan dan

mengukur ketercapaian standar nasional pendidikan. Maka selalu diadakan akreditasi untuk menguji kelayakan suatu lembaga pendidikan. BAN adalah badan nasional yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan uji kelayakan lembaga pendidikan, ini di rasa belum cukup untuk dikatakan layak dalam standar internasional. Maka berbagai audit mutu seperti Malcolm Baldrige merupakan audit mutu berstandar Internasional yang siap untuk melawan perubahan zaman.

Malcolm baldrige merupakan pendekatan yang kreatif dan fleksibel selaras dengan kebutuhan organisasinya. Kriteria Malcolm Baldrige terdiri dari tujuh kriteria yaitu (1) kepemimpinan; (2) perencanaan strategis; (3) fokus pasar dan pelanggan; (4) pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan; (5) fokus sumber daya manusia (SDM); (6) manajemen proses; dan (7) hasil-hasil. Kriteria tersebut menjadikan suatu lembaga pendidikan dipandang baik bahkan profesional dan menjadi lembaga yang mendunia dan siap

menjawab tantangan-tantangan zaman yang semakin kompleks.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih untuk UIN Sunan Kalijaga yang sudah memberikan izin penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Bakhtiar Amalia, David Adrianto, Konstantia Harrani, Analisis Perbandingan Penghargaan Kualitas Malcolm Baldrige National Quality Award Dengan European Quality Award (Mbnqa Vs Eqa) J@Ti Undip, Vol Iii, No 2, Mei 08,
- Baharun, H., Mundiri, A., Zamroni, Z., & Jannah, F. (2021). Quality Assurance of Education in Senior High School during Covid-19 Pandemic. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 13(3), 2203-2212.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily, *An English-Indonesian Dictionary*, Cet. XXV, PT Gramedia, Jakarta, 2003.
- F. Tjiptonodan A. Diana, *Total Quality Management (TQM) Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2003.
- Hesty Widiasih, Ma'mun Sutisna Dan Firman F., "Wirakusumah Korelasi Kepemimpinan Dengan Komitmen Dan Lingkungan Kerja Dosen Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige (Suatu Survei Eksplanatori Pada Dosen Program Studi D3 Kebidanan Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)", *Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-Viii*, November 2012 Issn: 2085-1375.
- Fauzi, I. (2021). Analysis of PTKIN Opportunities: Quality Measurement Through The Malcolm Baldrige Criteria for Using

- The World Class Universty. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 5(1), 1-13.
- Imam Taufik, Pengukuran Kinerja Institusi Pendidikan Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige Nasional Quality Award Di Smp Muhammadiyah 1 Gresik, Skripsi.2013.
- Jabbar, M. N., & Hussin, F. (2019). Quality Management as a Strategic Tool to Enhance The Relationship Between Leaders' Behavior and Lecturers' Job Satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 8(3), 36-46. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v8n3.p36>
- Machali, Imam & Ara Hidayat. *The Handobook Of Education Management Teori Dan Praktek Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016..
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ,Balai Pustaka, Cetke-10, Jakarta,1999.
- Sagal, Syaiful, *Konsep dan Makna Pembelajaran; untuk membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar*, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Sallis,Edward.AlihBahasaAliRiyadi,Ahmad&Fahrurozi.2006.*TotalQuality ManagementinEdecation: Manajemen MutuPendidikan*,Irchisod,Yogyakarta.
- Silviani, S., Maarif, M. A., & Wibowo, A. (2021). Knowledge Sharing Management: Strategy for Improving the Quality of Human Resources. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 129-139. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i1.1831>
- Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, Refika Aditama, Bandung,2010.
- Usania, Siti Ana Asma. "STRATEGI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN." *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management* 3.2 (2021): 11-19.
- Vincent Gaspersz,. *Pedoman Implementasi Education Performance Excellence: Berdasarkan 2017 - 2018 Education Criteria for Performance Excellence*. 2018.
- Yusuf,Musfirotun.*Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, Andi Offset Yogyakarta, 2005.