

LANDASAN TEORI

Sebelum penulis memberikan jabaran terminologis terhadap kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan, sebagaimana judul dari skripsi ini. Perlu kiranya dijelaskan cikal bakal terminologi kepuasan pelanggan termasuk di dalam dunia pendidikan.

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹ Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu usaha yang berorientasi pada pelanggan.

¹Philip Kotler, et al. *Marketing Management: An Asian Perspective, Fifth Edition* (Jurong: Pearson Education South Asia. 2009), hal. 136

oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua sebagai pelanggan di lembaga pendidikan madrasah aliyah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (orang tua/siswa-siswi) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa pelanggan atau orang tua yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah pendidikan di suatu lembaga pendidikan anak usia dini terhadap ekspektasi mereka.

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Dari beberapa manfaat tersebut, maka salah satu manfaat yang terpenting dari kepuasan pelanggan adalah meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang dibelinya.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan konsumen. Karena ada begitu banyak konsumen yang menggunakan produk dan setiap konsumen menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda. Yang paling berbahaya adalah ketika konsumen

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Jasa kependidikan terdiri atas jasa kurikuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler, dan administrasi. Bentuk produk-produk tersebut hendaknya sejalan dengan permintaan pasar yang diikuti oleh kemampuan dan kesediaan konsumen dalam membeli jasa kependidikan. Lembaga pendidikan madrasah aliyah hendaknya dapat lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercipta perilaku loyal dari para konsumen pendidikan. Pelanggan yang loyal pada suatu lembaga MA akan dapat memberikan keuntungan yang lebih besar pada kualitas suatu lembaga MA. Kepuasan konsumen lembaga MA terhadap kinerja sekolah juga menjadi keniscayaan untuk menjadi telaah evaluasi.

[illegible]

1) Program promosi loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya program ini memberikan semacam penghargaan (*rewards*) khusus, seperti bonus, diskon, *voucher*, dan hadiah yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan kepada pelanggan rutin (*heavy users*) agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan. Melalui kerjasama seperti itu diharapkan kemampuan menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan akan semakin besar.

Pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk *heavy users* atau pelanggan yang berbelanja dalam jumlah banyak. Namun, criteria lainnya menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan (karena mereka telah sangat paham mengenai cara berinteraksi

3) Sistem penanganan komplain secara efektif

Jadi jaminan kualitas harus mendahului penanganan complain. Sistem penanganan complain yang efektif membutuhkan beberapa aspek, seperti (1) permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami; (2) empati terhadap pelanggan yang marah; (3) kecepatan dalam penanganan keluhan; (4) kewajaran atau keadilan keadilan dalam memecahkan masalah/keluhan; dan (5) kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan (via telepon saluran bebas pulsa, surat, e-mail, fax, maupun tatap muka langsung) dalam menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan dan complain. Keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga sangat penting, karena bias mengkomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan dalam memuaskan setiap pelanggan. Selain

6) *Unconditional guarantees*

7) Program *pay-for-performance*

2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan

1) Kesesuaian harapan

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

[illegible]

Ada beberapa metode yang biasa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya, yaitu:⁶

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para konsumen untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Yaitu dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan.

3) Analisis Konsumen Beralih (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) Survey Kepuasan konsumen

⁶Philip, Kotlerdan A.B Susanto 2005. “*Manajemen Pemasaran*” (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks. Hal 102

Misi utama dari sebuah institusi TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul, baik negeri maupun swasta adalah organisasi yang dalam istilah Peters dan Waterman, menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu.⁷ Mereka mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

⁷Edward Sallis. *Total Quality Management in Education*. (Yogyakarta:IRCiSoD, 2006), hal 82

1. Pengertian Mutu

Bagi setiap lembaga, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Walaupun itu, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka teki. Kita memang bisa mengetahui mutu ketika kita mengalaminya, tapi kita tetap merasa kesulitan ketika kita mencoba menjelaskanya.

Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

[illegible]

Mutu, khususnya dalam konteks *Total Quality Management* (TQM) adalah hal yang berbeda.⁸ Mutu bukan sekedar inisiatif lain. Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan. Pendidikan yang berproses pada mutu, menurut konsep Juran adalah bahwa dasar misi mutu sebuah madrasah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat. Masyarakat dimaksud adalah secara luas sebagai pengguna lulusan, yaitu dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah dan masyarakat luas, termasuk menciptakan usaha sendiri oleh lulusan.

Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Dalam konsep Deming, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan

[illegible]

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian mutu mengandung tiga unsur, yaitu: 1) kesesuaian dengan standar, 2) kesesuaian dengan harapan *stakeholders*, 3) pemenuhan janji yang diberikan.

Gerakan mutu terpadu dalam pendidikan mas

Penelitian yang dilakukan oleh Robert Kaplan dari Harvard Business School, dia menemukan hanya sedikit pengetahuan dan

Beberapa pelaku pendidikan tidak suka menarik analogy antara proses pendidikan dan penciptaan produk-produk industry. Meskipun demikian, beberapa inisiatif baru seperti TVEI, penempatan guru dalam industry dan berkembangnya Kerjasama Pendidikan dan Bisnis (*Education Business Partnership*) telah membuat hubungan keduanya semakin dekat dan membuat konsep-konsep industri semakin dapat diterima dalam dunia pendidikan.

3. Pengertian Budaya Madrasah

Istilah “budaya” mula-mula datang dari disiplin ilmu Antropologi Sosial. Apa yang tercakup dalam definisi ini sangatlah luas. Istilah budaya dapat diartikan sebagai totalitas

Istilah “budaya” mula-mula datang dari disiplin Antropologi Sosial. Apa yang tercakup dalam definisi ini sangatlah luas. Istilah budaya dapat diartikan sebagai totalitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, budaya diartikan sebagai: pikiran; adat istiadat; suatu yang sudah berlangsung; kebiasaan; sesuatu yang menjadi kebiasaan yang sukar diubah. Dalam

⁹ Edward Sallis. *Total Quality Management*. 2006. Hal 44

Pengertian budaya menurut *The International Encyclopedia of the Social Science* dapat dilihat menurut dua pendekatan. Pertama, pendekatan proses (*process pattern theory, culture pattern as basic*) didukung oleh Franz Boas (1858-1942) dan Alfred Louis Kroeber (1876-1960). Kedua, bisa juga melalui pendekatan struktural fungsional (*structural functional theory, social structure as basic*) yang dikembangkan oleh Bronislaw Malinowski (1884-1942) dan Radcliffe Brown.

Sementara itu, pengertian madrasah dalam kamus Munawir, kata Madrasah jamak dari kata *Madaris* yang diartikan “*sekolah*”

persamaan madrasah dalam bahasa Indonesia adalah “*sekolah*” dengan konotasi yang khusus yaitu sekolah-sekolah agama Islam. Kata “madrasah” berasal dari kata kerja “darasa” yang berarti belajar “darrasa” yang berarti mengajar.

Budaya madrasah sebenarnya merupakan persoalan lama tetapi belum banyak dikaji secara mendalam di Indonesia. Budaya madrasah pada dasarnya sama dengan budaya organisasi. Secara umum sebenarnya budaya madrasah atau budaya organisasi tidak berbeda dengan budaya masyarakat yang sudah dikenal selama ini. Perbedaan pokok terletak pada lingkupnya sehingga kekhususan dari budaya madrasah berakar dari lingkupnya, dalam hal ini lebih sempit dan lebih spesifik.

Budaya organisasi pada umumnya didefinisikan sebagai nilai-nilai, asumsi-asumsi pemahaman dan cara-cara berfikir yang secara bersama-sama oleh anggota organisasi diakui dan dijalankan serta menjadi bagian dari kegiatan dan kehidupan mereka.

Budaya yang kuat akan terwujudkan dalam berbagai jenis atau tipe. Akhir-akhir ini ada keyakinan bahwa budaya yang kuat dan sesuai dengan tuntutan perkembangan dunia pada umumnya adalah budaya adaptif. Madrasah sebagai sebuah organisasi akan mengalami berbagai persoalan bila tidak dapat menyesuaikan dengan perkembangan di luar madrasah dan perkembangan dunia pada umumnya.

Persoalannya organisasi pada umumnya dan madrasah khususnya disinyalir banyak yang belum memiliki budaya yang kuat terutama yang tipenya adaptif. Bila kenyataannya demikian, maka perlu dilihat secara lebih rinci budaya yang berkembang di madrasah.

Secara lebih rinci, Nur Rahman Hadjam yang dikutip Mulyadi¹⁰ menjelaskan masing-masing budaya memiliki nilai-nilai yang dijadikan ciri-ciri untuk mendeteksi keadaan di lapangan (madrasah). Budaya adaptif memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

¹⁰ Mulyadi, *Pengembangan Budaya Mutu Madrasah* (Jurnal Psikologi Islam vol. 6 No.1 Januari 2009) hal. 101

2) Berani melakukan eksperimentasi. Sejalan dengan kreatifitas yang tinggi, madrasah dengan budaya adaptif juga berani melakukan eksperimen atau mencoba hal yang baru. Meskipun demikian, eksperimentasi tidak berarti melakukan coba-coba tanpa kendali. Sebagai organisasi, eksperimentasi di dalamnya dapat dilakukan secara terencana dan sistematis.

3) Berani mengambil resiko. Konsekuensi dari kreatifitas dan eksperimentasi adalah resiko. Bagi sebagian orang dan organisasi yang tidak adaptif ada kecenderungan takut mengambil resiko yang berasosiasi dengan kerugian. Sebaliknya, di balik resiko selalu ada keuntungan yang akan diperoleh. Di sini yang diperlukan adalah memperhitungkan resiko dan keuntungan sekaligus sehingga hasilnya lebih mengun-tungkan.

4) Mandiri. Kemandirian organisasi mencerminkan adaptabilitasnya karena hal ini menggambarkan otoritas yang dimilikinya. Tanpa kemandirian, sebuah organisasi tidak mampu beradaptasi dengan baik, yang terjadi justru sebaliknya yaitu mengikuti dan terikat pada pihak lain.

5) Responsif. Persoalan organisasi tidak sebatas pada persoalan-persoalan yang ada di dalamnya. Saat ini justru terjadi sebaliknya, persoalan diluar organisasi berkembang dengan sangat cepat. Oleh karena itu, untuk bisa dikatakan adaptif sebuah organisasi harus responsif terhadap persoalan-persoalan diluar dirinya.

Sedangkan itu, budaya mutu adalah suatu kebiasaan yang dipercayai yang mampu menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan produk yang berkualitas dan bermutu yang nantinya mampu menjadikan output menjadi lebih baik.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa budaya mutu madrasah adalah sistem nilai organisasi /madrasah yang menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberlangsungan perbaikan mutu yang berkelanjutan.

Budaya mutu madrasah terdiri dari nilai-nilai, tradisi, prosedur dan harapan tentang promosi mutu. Sedangkan tujuan dari budaya mutu madrasah adalah untuk membentuk suatu lingkungan organisasi yang memiliki sistem nilai, tradisi, dan aturan-aturan yang mendukung untuk mencapai perbaikan mutu secara terus menerus.

Budaya organisasi dalam praktek kegiatan sehari-hari dapat dilihat dalam empat tingkatan yaitu :

- a. Artifak, yaitu hal-hal yang terlihat, terdengar dan dirasakan ketika oleh seseorang dari luar organisasi ketika memasuki organisasi tersebut yang sebelumnya tidak dikenalnya. Secara fisik artifak dapat dilihat dari produk, jasa dan tingkah laku anggota organisasi yang bersangkutan. Di dalam organisasi itu sendiri, artifak antara lain tampak dalam struktur dan proses-proses organisasi.
- b. Norma dalam organisasi tampak dalam aturan-aturan tertulis maupun kesepakatan tidak tertulis. Di dalamnya mengandung arahan positif dan sanksi terhadap pelanggaran dalam organisasi.
- c. Nilai-nilai yang ada dalam organisasi yang menjadi daya tarik sehingga seseorang di luar organisasi tersebut tertarik untuk masuk ke budaya organisasi, utamanya bila nilai-nilai yang dimaksudkan didukung oleh anggota kelompok. Adapun bentuk dari nilai-nilai yang dimaksudkan di antaranya tampak dari pengorbanan anggota dalam melakukan pekerjaan organisasi. Dari sisi organisasi, nilai-nilai tersebut akan tampak pada tujuan dan strategi organisasi.
- d. Asumsi-asumsi dari keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota organisasi. Asumsi-asumsi ini sering kali tidak tertulis atau terucapkan. Asumsi dan keyakinan yang kuat akan muncul antara lain dalam praktek manajemen yang tertata baik. Sebaliknya, manajemen sebuah organisasi yang kurang tertata mencerminkan asumsi atau keyakinan yang tidak kuat, sehingga budaya organisasi juga kurang jelas. Bagi anggota, keyakinan,

Budaya telah menjadi konsep penting dalam memahami masyarakat dan kelompok manusia untuk waktu yang lama. Stoner memberikan arti budaya sebagai gabungan kompleks asumsi, tingkah laku, cerita mitos, metafora dan sebagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu.¹²

- a. Budaya merupakan produk yang sesuai dengan pasar di tempat organisasi berprestasi, pertauran yang menekan dan sebagainya.
- b. Budaya merupakan produk struktur dan fungsi yang ada dalam organisasi, misalnya organisasi yang tersentralisasi berbeda dengan organisasi yang terdesentralisasi.
- c. Budaya merupakan produk sikap orang-orang dalam pekerjaan mereka, hal ini berarti produk perjanjian antara individu dengan organisasi.

[illegible]

berikut:¹³

- b. Budaya memberikan tuntutan bagi para anggotanya untuk memahami suatu kejadian.
- c. Budaya berisi kebiasaan atau tradisi.
- d. Dalam suatu budaya, pola nilai-nilai, key behavior, pemahaman, dan perilaku timbul dan berkembang.
- e. Budaya mengarahkan perilaku: kebiasaan atau tradisi yang perekat yang mempersatukan suatu organisasi dan para anggotanya berperilaku sesuai dengan norma.
- f. Budaya masing-masing organisasi bersifat unik.
- g. Budaya organisasi adalah perwujudan sehari-hari dari tradisi yang mendasari organisasi tersebut. Hal ini dapat berupa kebiasaan atau tradisi yang mendasari organisasi tersebut.

¹³ Mulyadi, *Pengembangan Budaya Mutu Madrasah*, (Jurnal Psikologi Islam vol 6, No 1 Januari 2009) hal 105-106

gedungnya, namanya, ataupun kekayaannya saja, tapi mengetahui penyedia barang dan pelanggannya. Seperti misalnya, bukan saja staf akademik dan staf pendididmanajemen tertinggi saja yang diketahui, tetapi mengetahui siswa dan pihak-pihak yang berkepentingan orangtua wali, para penyeponsor, dan penyedia barang keperluan madrasah untuk proses pendidikannya. Pan

gedungnya, namanya, ataupun kekayaannya saja, tapi mengetahui penyedia barang dan pelanggannya. Seperti misalnya, bukan saja staf akademik dan staf pendididmanajemen tertinggi saja yang diketahui, tetapi mengetahui siswa dan pihak-pihak yang berkepentingan orangtua wali, para penyeponsor, dan penyedia barang keperluan madrasah untuk proses pendidikannya. Pan

gedungnya, namanya, ataupun kekayaannya saja, tapi
mengetahui penyedia barang dan pelanggannya. Seperti
misalnya, bukan saja staf akademik dan staf pend
manajemen tertinggi saja yang diketahui, tetapi
mengetahui siswa dan pihak-pihak yang berkepenting
orangtua wali, para penyeponsor, dan penyedia ba
keperluan madrasah untuk proses pendidikannya. Pan

gedungnya, namanya, ataupun kekayaannya saja, tapi mengetahui penyedia barang dan pelanggannya. Seperti misalnya, bukan saja staf akademik dan staf pendididmanajemen tertinggi saja yang diketahui, tetapi mengetahui siswa dan pihak-pihak yang berkepentingan orangtua wali, para penyeponsor, dan penyedia barang keperluan madrasah untuk proses pendidikannya. Pan

gedungnya, namanya, ataupun kekayaannya saja, tapi mengetahui penyedia barang dan pelanggannya. Seperti misalnya, bukan saja staf akademik dan staf pendididmanajemen tertinggi saja yang diketahui, tetapi mengetahui siswa dan pihak-pihak yang berkepentingan orangtua wali, para penyeponsor, dan penyedia barang keperluan madrasah untuk proses pendidikannya. Pan

Sebaliknya, ketika suasana kerja dimana seorang kepala madrasah begitu menjauhkan diri dari staf (budaya kerja birokrasi), kepala madrasah hanya bertemu pada waktu pertemuan mingguan. Sudah barang tentu suasana seperti ini akan menyebabkan staf merasakan dalam menjalankan tugas sesuai perintah atau arahan saja dan melaksanakan tugas hanya untuk kepentingan laporan. Apabila ada masalah, sudah barang tentu akan menyelesaikan sesuai kemampuannya saja, yang tujuannya bukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi lebih untuk menunjukkan kepada pimpinan bahwa mereka telah melakukan lebih daripada apa yang ditugaskan.

[illegible]

c. Adanya Keterbukaan dan Hubungan yang Harmonis

Dalam prakteknya, hal ini dibagi kepada kedua aspek bagi seorang kepala madrasah, yaitu: *Pertama*, seorang kepala madrasah perlu melihat dari sudut pandang yang lain secara produktif. Apabila suplayer tidak dapat memberikan barang atau siswa tidak dapat mengerjakan tugas pada waktu yang ditentukan, maka jangan langsung menghukum suplayer atau siswa yang bersangkutan, tapi perlu bertanya alasan mengapa bisa terjadi demikian.

Dan selanjutnya kepala madrasah perlu mencoba membayangkan seandainya sebagai seorang suplayer atau siswa. Jika kepala madrasah atau guru telah memutuskan hubungan baik selama ini. Hal ini menjadikan kesalahan staf dalam melakukan kerja atau tugasnya, kepala madrasah jangan mudah menghukum berdasarkan pandangan atau persepsi sendiri. Kepala madrasah perlu mendengarkan sebab-sebab mengapa kesalahan itu bisa terjadi. *Kedua*, seorang kepala madrasah perlu bersedia mendengar dari pihak lain. Sebenarnya nilai ini sangat sulit dipraktekkan terutama bagi kepala madrasah, untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan staf, kepala madrasah perlu belajar mendengar, tidak memberikan keputusan yang tergesa-gesa dan lebih bersifat terbuka.

d. Fokus Kepada Proses

Oleh sebab itu, kepala madrasah perlu memfokuskan diri kepada proses ini, bukan staf yang mengendalikan proses, karena staf hanya bertugas menjalankan proses. Jika dalam suatu proses terdapat kelemahan, maka keseluruhan proses akan menjadi lemah.

[illegible]

Menyalahkan seseorang karena kelemahan preses tidak ada manfaatnya, justru sebaliknya akan mengurangi semangat staf dalam meningkatkan prestasinya. Tindakan kepala madrasah mengganti dengan staf lain dengan tujuan menyelesaikan masalah, belum tentu juga menyelesaikan masalah yang sebenarnya, karena setiap staf mempunyai cara kerja yang berbeda. Lagu pula, suatu proses bukan tergantung kepada seorang staf, tetapi merupakan kerja kelompok yang selaras di antara mereka.

Jika memang ternyata staf menjadi penyebab kelemahan dalam menjalankan proses, kepala madrasah perlu memberikan bantuan berupa pelatihan merupakan suatu alat untuk menguatkan dan meningkatkan mutu secara terus-menerus.

Kesuksesan atau kegagalan dalam suatu masalah atau proses bersifat sementara dan sangat tergantung kepada pandangan

Penjaminan mutu pendidikan (*Quality Assurance*) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan. Penjaminan mutu atau kualitas adalah seluruh rencana tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas.

Plan, adanya perencanaan berkaitan dengan perencanaan mutu, meliputi penetapan kebijakan mutu, penetapan tujuan mutu beserta indikator pencapaiannya, serta penetapan prosedur untuk pencapaian tujuan mutu.

Do, adanya pelaksanaan dari apa yang sudah direncanakan. Maka untuk menjamin mutu pendidikan, seluruh proses pendidikan, termasuk pelayanan administrasi pendidikan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Adanya monitoring, pemeriksaan, pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelaksanaan termasuk audit mutu internal.

[illegible]