

PENERAPAN PENILAIAN MANAJEMEN MUTU DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

Fahmi¹, Fimeir Liadi²

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya^{1,2}

Email: fahmi@iain-palangka.ac.id

ABSTRACT

The results of the discussion in the application of Quality Management at the State Islamic Institute of Palangka Raya, consist of three supporting elements, namely: first, the structure, with regard to communication, authority and workflow. The structure is often also called the chain of command, and is depicted graphically using an organizational chart; second, culture, is a pattern of beliefs, expectations, and values that apply among members of the organization; and third, resources, which include the managerial skills, abilities, and talents of each member of the organization. To assess the scope of this can be done by using the ten characteristics contained in Quality Management, namely: 1) focus on customers; 2) obsession with quality; 3) scientific approach; 4) long-term commitment; 5) team work (teamwork); 6) continuous system improvement; 7) education and training; 8) restrained freedom; 9) unity of purpose; and 10) employee engagement and empowerment. For the highly competitive State Islamic Institute of Palangka Raya, a commitment to quality will give satisfaction to students and lecturers as well as the general public which is non-negotiable. And if this is well received, the Palangka Raya State Islamic Institute of Religion will certainly change its status to a University in 2023 or before 2025.

keywords: Application, assessment, quality management of the Palangka Raya State Islamic Institute

ABSTRAK

Hasil pembahasan dalam penerapan Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, terdiri atas tiga unsur pendukung, yaitu: pertama, struktur (structure), berkenaan dengan komunikasi, wewenang dan alur kerja. Struktur sering juga disebut rantai komando, dan digambarkan secara grafis menggunakan bagan organisasi; kedua, budaya (culture), merupakan pola keyakinan, harapan, dan nilai yang berlaku di antara anggota organisasi; dan ketiga, sumber daya, yang meliputi keahlian, kemampuan, dan bakat manajerial seseorang dari setiap anggota organisasi. Untuk menilai ruang lingkup tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sepuluh karakteristik yang terdapat dalam Manajemen Mutu, yaitu: 1) fokus pada pelanggan; 2) obsesi dengan kualitas; 3) pendekatan ilmiah; 4) komitmen jangka panjang; 5) kerja tim (teamwork); 6) perbaikan sistem yang berkesinambungan; 7)

pendidikan dan pelatihan; 8) kebebasan yang terkendali; 9) kesatuan tujuan; dan 10) pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Bagi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya yang sangat kompetitif ini, komitmen terhadap mutu akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan dosen serta masyarakat umumnya yang tidak dapat ditawar lagi. Dan apabila ini dapat diterima dengan baik maka Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ini dapat dipastikan akan berubah statusnya menjadi Universitas di tahun 2023 atau sebelum tahun 2025.

kata kunci: *Penerapan, penilaian, manajemen Mutu Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya*

PENDAHULUAN

Beranjak dari status STAIN Palangka Raya yang pada tahun 2015 berubah menjadi IAIN Palangka raya, tulisan ini hadir karena kemajuan bertransformasi satu-satunya kampus Islam Negeri di Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah. Artikel ini pula menyajikan persaingan dimana Perguruan Tinggi menuntut peningkatan kualitas manajemen pengelolaan terutama dari aspek kurikulum. Selain itu, standar proses pembelajaran juga memerlukan perhatian agar predikat akreditasi sebagai Sangat Baik bisa dibuktikan. Hasil survey awal dan kajian terhadap kurikulum yang tersedia di beberapa program studi menunjukkan bahwa terdapat sejumlah isu yang mendukung kapasitas sebagai Program Studi dengan predikat baik Sekali. Pertama, proses penyelesaian perkuliahan Strata 1 (S.1) disebut cukup berkualitas dengan rata-rata mahasiswa lulus tepat waktu yaitu 8 semester. Dengan demikian, kualitas manajemen dan *quality assurance* program bisa dijamin mencapai level yang baik (Uys, et. al., 2005).

Dari berbagai kemajuan tersebut penulis tertarik untuk sedikit memberikan penilaian internal dan eksternal pada pendidikan islam di IAIN Palangka Raya terkait dengan beberapa para pakar pendidikan yang cenderung mempunyai pendapat yang hampir sama, pendidikan merupakan sebuah permasalahan yang strategis bagi setiap bangsa. Oleh karena itu, berbagai upaya untuk mewujudkan pendidikan yang bagus dan berkualitas, bukan hanya diperlukan bagi upaya melahirkan individu dan masyarakat yang terpelajar saja, akan tetapi juga menjadi bekal utama sebagai persiapan memasuki kompetisi global. Salah satu dampak dari globalisasi adalah terjadinya persaingan antar bangsa yang demikian ketat, dan berlangsung pada semua dimensi kehidupan.

Di samping itu, pendidikan yang berkualitas juga menentukan kualitas suatu bangsa, serta berpengaruh sangat signifikan dalam mendorong proses transformasi sosial menuju kehidupan yang lebih maju, modern dan bermartabat. Sementara itu menurut pendapat Miller and Seller (1985: 144), dengan pendidikan kualitas ke-Tuhanan seseorang dapat ditingkatkan. Menurut Miller dan Seller tersebut, pendidikan dapat membimbing manusia

mengetahui nilai-nilai ke-Tuhanan, spiritual, dan dasar-dasar transenden yang mengelilingi secara permanen dalam alam jagat raya. Dengan demikian, posisi pendidikan bagi kehidupan manusia sangat memberikan pencerahan, serta dapat meningkatkan kualitas derajat manusia itu sendiri. Kesadaran akan nilai-nilai ke-Tuhanan dan lingkungannya, menjadikan hidup manusia semakin bermakna dan terarah, dan yang tidak kalah pentingnya dapat mendorong mereka bersyukur kehadirat-Nya.

Terwujudnya pendidikan yang berkualitas, merupakan impian dan dambaan setiap orang atau para pengelola lembaga pendidikan. Akan tetapi untuk merealisasikannya bukanlah pekerjaan yang mudah. Dibutuhkan berbagai daya dan upaya yang maksimal, serta dukungan yang optimal dari berbagai pihak terkait. Upaya yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan antara lain; pembenahan pada aspek manajerial lembaga, adanya integritas yang tinggi pada tenaga pendidik dan kependidikan, lingkungan lembaga pendidikan baik internal maupun eksternal yang kondusif dan lain-lain sebagainya.

Karena banyaknya aspek yang harus dibenahi, tentunya tulisan ini belum mampu mengurai secara keseluruhan. Oleh karena itu hanya akan dibatasi pada sisi penilaian lingkungan lembaga pendidikan saja, baik secara internal maupun eksternal dalam konteks penerapan manajemen mutu pendidikan.

LANDASAN TEORI

Penerapan Penilaian Internal dan Eksternal IAIN Palangka Raya

IAIN Palangka Raya merupakan salah satu bentuk dari sebuah organisasi perguruan tinggi islam negeri yang berada di Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah, karena elemen-elemen terbentuknya organisasi juga dapat kita jumpai pada lembaga pendidikan ini. Oleh karena itu, dalam konteks ini pemahaman tentang lingkungan dapat diartikan keseluruhan elemen yang mempengaruhi, sebagian atau keseluruhan organisasi yang terdapat diluar batas-batas organisasi.

Selanjutnya menurut Wheleen and Hunger (2000: 8-10) lingkungan organisasi dapat dibedakan atas lingkungan internal (*internal environment*) dan lingkungan eksternal (*external environment*). Lingkup internal terdiri tiga unsur pendukung yaitu: *pertama*, struktur (*structure*), berkenaan dengan komunikasi, wewenang dan arus kerja. Struktur sering juga disebut rantai perintah, dan digambarkan secara grafis dengan menggunakan bagan organisasi; *kedua*, budaya (*culture*), merupakan pola keyakinan, pengharapan, dan nilai-nilai yang berlaku di kalangan anggota organisasi. Nilai-nilai dalam sebuah organisasi secara khusus memunculkan dan mendefinisikan perilaku yang dapat diterima oleh seluruh anggota organisasi, mulai dari manajemen hingga operasional; dan *ketiga*, sumber daya (*resources*), meliputi keahlian seseorang, kemampuan, dan bakat manajerial dari setiap anggota organisasi.

Sedangkan lingkup eksternal adalah kondisi luar organisasi yang memberi pengaruh terhadap kelangsungan jalannya roda organisasi seperti terjadinya aksi protes atau pemogokkan, munculnya perubahan undang-undang, ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*) dan lain-lain.

1. Lingkup internal dengan tiga unsur pendukungnya yaitu: *pertama*, struktur (*structure*), seperti bagan organisasi yang ada di sekolah/madrasah, mulai dari penasehat atau pembina, selanjutnya kepala sekolah/madrasah yang berkoordinasi dengan komite, di bawah kepala secara hirarkis dijumpai wakil, sekretaris, bendahara, tata usaha dan terakhir para guru; *kedua*, budaya (*culture*), yaitu nilai-nilai yang hanya berlaku khusus di kalangan lembaga pendidikan itu, dan belum tentu cocok apabila diterapkan pada lembaga pendidikan yang lain, sebagaimana contoh komitmen dari guru yang memperoleh tunjangan sertifikasi, untuk menyisihkan sebagian dari tunjangan itu untuk keperluan operasional sekolah/madrasah, budaya ini tidak berlaku untuk semua sekolah/madrasah; dan *ketiga*, terkait dengan sumber daya (*resources*), pada setiap sekolah/madrasah dapat dijumpai kemampuan dan bakat yang sangat bervariasi, mulai memimpin, teknologi informasi, meneliti, menulis buku/bahan ajar dan lain-lain. Analisa terhadap lingkungan internal diperlukan untuk mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang ada dalam sekolah atau madrasah. Misalnya saja menyikapi guru-guru yang mempunyai keahlian dalam bidang TI atau bahasa (Arab/Inggris), satu sisi para guru ini menjadi kekuatan (*strength*) bagi lembaga untuk meningkatkan status atau kepercayaan para calon peserta didik baru, akan tetapi pada sisi yang lain juga berpotensi menjadi sumber kelemahan (*weaknesses*) karena memiliki ego yang “lebih”. Dalam hal demikian kecerdasan pimpinan dibutuhkan untuk mengayomi kelebihan individual sehingga terkontrol dengan baik dan organisasi dalam sekolah berjalan dengan baik sesuai dengan target atau capaian yang dibutuhkan oleh sekolah.
2. Lingkup eksternal IAIN Palangka Raya yang menghadapi kondisi-kondisi yang tidak selalu berjalan mulus. Satu saat ada juga perguruan tinggi yang mengalami aksi protes atau pemogokkan, meskipun dengan cara-cara yang lebih santun dan damai. Kasus terbaru, betapa pihak perguruan tinggi dibuat binggung dengan gonjang-ganjing kurikulum Merdeka Belajar yang menurut beberapa pakar bahwa Mas Menteri (Menteri Pendidikan) terlihat belum siap dengan perubahan kurikulum ini. Banyak perguruan tinggi yang mengalami kesulitan dan tidak jarang mereka tidak bisa bersaing yang akhirnya berujung pada pembatalan diberlakukannya kurikulum tersebut, dan berbagai ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*) lainnya.

Konsep Manajemen Mutu IAIN Palangka Raya

Pada bagian awal pembahasan telah disampaikan bahwa perbaikan terhadap kualitas pendidikan, membutuhkan pembenahan yang menyeluruh pada berbagai aspek yang terkait dengan pendidikan itu sendiri. Salah satu aspek atau dimensi yang harus mendapat perhatian adalah aspek pengelolaan atau manajerial lembaga pendidikan. Dan tawaran penulis adalah menerapkan manajemen yang berbasis pada Manajemen Mutu. Meskipun pada awalnya konsep manajemen ini lebih akrab di kalangan dunia perusahaan, seiring dengan perjalanan waktu ternyata sudah banyak diterapkan juga pada lembaga pendidikan. Manajemen Mutu merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan, dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan dalam organisasi. Proses Manajemen Mutu bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula. Selanjutnya secara berurutan akan dibahas meliputi: pengertian dan karakteristik Manajemen Mutu, perbedaan Manajemen Mutu dengan metode manajemen lainnya dan latar belakang lahirnya gerakan mutu. Penulis meyakini bahwa capaian-capaian yang sangat signifikan telah dibuktikan oleh Rektor IAIN Palangka Raya yang kala itu dipimpin oleh Ibnu Elmi AS Pelu. Dan apabila itu terus dibenahi siapapun pemimpinnya yang akan datang dapat dipastikan IAIN Palangka Raya akan berubah statusnya menjadi Universitas Islam yang mampu bersaing dengan beberapa perguruan tinggi Islam di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data tentang variabel penelitian dari berbagai macam dokumentasi, baik yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal, dan lain sebagainya (Arikunto, 1980: 62). Untuk mengarahkan keakuratan dan ketepatan terhadap data yang diteliti, metode analisa yang digunakan yaitu *content analysis*.

Metode *content analysis* merupakan sebuah analisis terhadap kandungan isi yang tidak akan lepas dari interpretasi sebuah karya. Secara metodologis, analisis ini mencoba menawarkan asumsi-asumsi epistemologis terhadap pemahaman yang tidak hanya berfokus pada analisa teks tetapi juga menekankan pada konteks yang melingkupinya serta kontekstualisasinya dalam masa yang berbeda (Stempel, 1983: 3). Adapun langkah kongkritnya adalah menentukan hubungan antar katagori dengan yang lain, melakukan analisis dan interpretasi sesuai dengan peta penelitian yang dibimbing oleh masalah dan tujuan penelitian. Proses analisis data ini dilakukan untuk mewujudkan konstruksi teoritis sesuai dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Manajemen Mutu IAIN Palangka Raya

Sebelum diurai lebih lanjut, satu hal juga yang harus diperjelas terlebih dahulu bahwa sudut pandang atau perspektif Manajemen Mutu yang dimaksud pada penjabaran ini mengikuti 10 karakteristik dari konsep Manajemen Mutu itu sendiri. Hal ini dilakukan agar tulisan ini tidak sampai melebar, karena konsep dari Manajemen Mutu ini juga mempunyai berbagai macam variasi, seperti model Philip Crosby, Edward Deming dan Joseph Juran meskipun ujung akhir dari ketiga model ini tetap satu yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Lingkup Internal

1. Mengenai struktur (*structure*) seperti yang didefinisikan oleh Wheleen and Hunger (2000: 8) berkenaan dengan komunikasi, wewenang dan arus kerja. Struktur sering juga disebut rantai perintah, dan digambarkan secara grafis dengan menggunakan bagan organisasi.

Seringkali ketika kita berkunjung ke sebuah organisasi atau lembaga pendidikan, maka hal pertama yang kita jumpai adalah bagan struktur yang terpampang megah di dinding baik pada bagian luar ataupun dalam gedung utama. Bagi mereka yang paham atau terbiasa berkecimpung dalam dunia organisasi, bagan organisasi tersebut bukan hanya sebatas pajangan semata, tetapi mempunyai makna yang sangat penting terkait dengan keberadaan organisasi atau lembaga itu. Budaya (*culture*)

2. Sumber daya (*resources*)

Meliputi keahlian seseorang, kemampuan, dan bakat manajerial dari setiap anggota organisasi. Dalam hal ini karakteristik yang sesuai bila mengacu pada Manajemen Mutu paling tidak ada dua unsur yakni; pendidikan dan pelatihan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Meskipun agak sulit membedakan secara spesifik antara keahlian, kemampuan dan bakat yang dimiliki oleh seseorang (anggota organisasi), akan tetapi menurut penulis ketiga hal itu bisa dihasilkan bahkan dikembangkan melalui serangkaian proses pendidikan dan pelatihan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan dari masing-masing potensi yang ada.

Lingkup Eksternal

Kriteria yang dalam pandangan penulis cocok untuk membahas tentang lingkungan eksternal ini adalah kriteria dari Manajemen Mutu yang berbunyi perbaikan sistem secara berkesinambungan. Menurut Siswanto (2005:196) perbaikan berkesinambungan yang perlu dilakukan oleh setiap organisasi menyangkut siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*), yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.

Berdasarkan siklus perbaikan sebagaimana konsep yang ditawarkan oleh Siswanto di atas, sejujurnya bila mengkritisi organisasi atau lembaga pendidikan kita, maka masih jauh dari kesan ideal. Paling-paling kita baru berhenti pada dua tahapan saja yaitu perencanaan (*plan*) dan pelaksanaan (*do*). Untuk tahapan ketiga dan keempat jarang-jarang bahkan tidak pernah dilakukan. Bukan bermaksud merendahkan, bahkan terkadang pada tahapan pertama (perencanaan) ini pun masih terkesan asal jadi saja. Mengapa penulis katakan demikian, dari beberapa kegiatan perencanaan yang pernah diikuti, kecenderungan yang terjadi di lapangan adalah penyusunan rencana yang bersifat imajinatif (rekaan) semata, karena tidak diperkuat dengan data-data pendukung dan kajian-kajian yang komprehensif.

Bisa kita bayangkan bersama, berangkat dari perencanaan yang tidak matang sudah barang pasti dalam pelaksanaannya juga akan mengalami kegagagalan. Lebih parah lagi antara pihak perencana dan pelaksana di lapangan dilakukan oleh orang yang berbeda. Oleh karena itu, terkait dengan penilaian terhadap lingkungan eksternal (*external environment*), keempat siklus perbaikan berkesinambungan ini perlu dilakukan. Sehingga apabila sewaktu-waktu ada perubahan yang terjadi di luar organisasi atau lembaga pendidikan (lingkungan eksternal), pihak pengelola sudah siap dengan langkah- langkah antisipasinya. Sebagai contoh perubahan yang terjadi pada kurikulum, penulis yakin banyak sekolah atau lembaga pendidikan yang mengalami kebingungan dalam menyikapi hal ini. Tetapi sesungguhnya itu semua bisa diantisipasi jauh-jauh hari, kalau seandainya pihak sekolah atau lembaga pendidikan punya perencanaan alternatif atau dalam bahasa perencanaan biasa dikenal istilah “*plan A dan plan B*”, dengan kata lain ada perencanaan utama (*plan A*) dan ada perencanaan alternatif (*plan B*), seandainya di tengah jalan terjadi kendala pada perencanaan yang utama, maka segera berganti pada perencanaan alternatif.

Catatan akhir yang perlu digaris bawahi dari pembahasan tentang karakteristik Manajemen Mutu menyangkut perbaikan sistem secara berkesinambungan, dalam menyikapi lingkup eksternal pada organisasi atau lembaga pendidikan bahwa tidak ada satu sistem pun yang bersifat paten, demikian pula halnya yang berlaku pada organisasi atau lembaga pendidikan. Harus diyakini bahwa satu sistem hanya sesuai untuk satu kondisi dan belum tentu sesuai untuk kondisi yang lain, oleh karena itu para pengelola organisasi atau lembaga pendidikan harus menyiapkan diri untuk kegiatan perbaikan-perbaikan, yang mungkin saja tidak cukup hanya satu kali.

KESIMPULAN

Hasil pembahasan dalam penerapan Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, terdiri atas tiga unsur pendukung, yaitu: pertama, struktur (*structure*), berkenaan dengan komunikasi, wewenang dan alur kerja. Struktur sering juga disebut rantai komando, dan digambarkan secara grafis

menggunakan bagan organisasi; kedua, budaya (culture), merupakan pola keyakinan, harapan, dan nilai yang berlaku di antara anggota organisasi; dan ketiga, sumber daya, yang meliputi keahlian, kemampuan, dan bakat manajerial seseorang dari setiap anggota organisasi. Untuk menilai ruang lingkup tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sepuluh karakteristik yang terdapat dalam Manajemen Mutu, yaitu: 1) fokus pada pelanggan; 2) obsesi dengan kualitas; 3) pendekatan ilmiah; 4) komitmen jangka panjang; 5) kerja tim (teamwork); 6) perbaikan sistem yang berkesinambungan; 7) pendidikan dan pelatihan; 8) kebebasan yang terkendali; 9) kesatuan tujuan; dan 10) pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Bagi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya yang sangat kompetitif ini, komitmen terhadap mutu akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan dosen serta masyarakat umumnya yang tidak dapat ditawar lagi. Dan apabila ini dapat diterima dengan baik maka Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ini dapat dipastikan akan berubah statusnya menjadi Universitas di tahun 2023 atau sebelum tahun 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiharso, T. & Tarman, B. (2020). Improving Quality Education through Better Working Conditions of Academic Institutes, *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7 (1), 99-115. <http://dx.doi.org/10.29333/ejecs/306>
- David. Fred. R (2015) *Strategic Management Concepts And Cases*. Pearson Education, Inc., Publishing as Prentice Hall
- Gaspersz, V. (2015). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jasmani. (2013). *Supervisi Pendidikan (terobosan baru dalam peningkatan kinerja pengawas sekolah dan guru)*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Latifah, L., Ngalimun, N., Andi Setiawan, M., & Haji Harun, M. (2020). Kecakapan Behavioral Dalam Proses Pembelajaran PAI Melalui Komunikasi Interpersonal. *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 5(2), 36-42. <https://doi.org/10.33084/bitnet.v5i2.1747>
- Latifah., Noor Fazariah Handayani. (2022). Kontribusi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelaksanaan. Kinerja Guru di SD Muhammadiyah Martapura. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial, Vol. 4 No. 1 tahun 2022*. e-ISSN: 2656-2928. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/terapung/article/view/7356>
- Miller, J. P. & Seller, W. (2015). *Curriculum Perspectives and Practice*. New York: Longman.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010-2025

- Sallis, E. (2016). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Siswanto, S. B. (2015). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suprpti, Najimatul Ilmiyah, Latifah, Noor Fazariah Handayani. (2022). Islamic Aqidah Learning Management to Explore the Potential of Madrasah Students. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*. Vol. 5 No. 1, 2022. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4175>
- Stempel, G. H. (2018). *Content Analysis*. terj. Jalaludin Rahmat dan Arko Kasta. Bandung: Arai Komunikasi
- Terry, G. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F & Anastasia. (2015). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trilling, B., & Hood, P. (2017). *Learning, Technology, and Education Reform in the Knowledge Age, or “We’re Wired, Webbed, and Windowed, Now What?”*. *Educational Technology*, Mey-Juni, 5-18.
- Vygotsky, L.S. (2018). *Mind in Society*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wena, M. 2019. *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Wina Sanjaya (2018) *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.