

# **BENCHMARKING DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN**

**Suluri**

Mahasiswa S-2 Manajemen Pendidikan Agama Islam

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

[suluriabdullah@gmail.com](mailto:suluriabdullah@gmail.com)

**Abstract :** Every country strives for quality education in its country. This business is not without an intention, but rather to prepare qualified national cadres. The successor of a quality nation is very necessary to maintain the dignity and dignity of a country. Therefore, national standard education quality assurance is a necessity of a country. educational institutions that provide educational services in their travels are very likely to be graduates (graduates) not in accordance with the minimum standards that have been formulated. So quality assurance is a necessity to provide satisfaction to customers. One of the quality assurance efforts in educational institutions is by benchmarking.

**Keywords:** educational institutions, quality assurance, benchmarking

**Abstrak :** Setiap negara mengupayakan agar pendidikan di negaranya berkualitas. Usaha ini bukan tanpa sebuah maksud, melainkan untuk mempersiapkan kader-kader bangsa yang berkualitas. Penerus bangsa berkualitas sangat diperlukan untuk menjaga harkat dan martabat sebuah negara. Maka, penjaminan mutu pendidikan berstandar nasional menjadi sebuah kebutuhan suatu negara. lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan dalam perjalanannya sangat mungkin out put (lulusannya) tidak sesuai dengan standar minimal yang telah dirumuskan. Maka penjaminan mutu menjadi sebuah keharusan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu upaya penjaminan mutu dalam lembaga pendidikan yaitu dengan melakukan *benchmarking*.

**Kata kunci:** lembaga pendidikan, penjaminan mutu, *benchmarking*

Setiap negara mengupayakan agar pendidikan di negaranya berkualitas. Usaha ini bukan tanpa sebuah maksud, melainkan untuk mempersiapkan kader-kader bangsa yang berkualitas. Penerus bangsa berkualitas sangat diperlukan untuk menjaga harkat dan martabat sebuah negara. Maka, penjaminan mutu pendidikan berstandar nasional menjadi sebuah kebutuhan suatu negara.

Indonesia, dalam menjamin mutu pendidikan nasional telah berupaya merumuskannya yang tertuang dalam peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pasal 4 yang menyatakan bahwa, Standar nasional pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan

kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Pemerintah dengan memberikan penjaminan mutu pendidikan nasional diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan Nasional (Depdiknas, 2005).

Dalam sebuah perusahaan penjaminan mutu suatu produk atau layanan sering dilakukan. Penjaminan ini diberikan karena mutu dari produk yang dihasilkan atau layanan yang diberikan sangat mungkin tidak sesuai (lebih rendah) dari standar minimal yang ditentukan. Teori ini, juga berlaku dalam dunia pendidikan. lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan dalam perjalanannya sangat mungkin out put (lulusannya) tidak sesuai dengan

standar minimal yang telah dirumuskan. Maka penjaminan mutu menjadi sebuah keharusan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu upaya penjaminan mutu dalam lembaga pendidikan yaitu dengan melakukan *benchmarking* (Zaedun, 2011).

(Cahyana, 2010) mengemukakan bahwa dengan menggunakan *Benchmarking* dapat melakukan perbandingan keunggulan bersaing, dan hasil perbandingan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menciptakan keunggulan bersaing perusahaan itu sendiri. Berdasar argument tersebut dapat disimpulkan bahwa *benchmarking* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan yang menghasilkan produk ataupun memberikan layanan dengan cara membandingkan standar mutu yang telah dirumuskan dengan standar mutu perusahaan/ lembaga lain.

## **BENCHMARKING DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN**

### **Pengertian Benchmarking**

Pada awalnya, *benchmarking* hanya dikenal di dunia bisnis. Namun, saat ini *benchmarking* telah diadopsi oleh berbagai lembaga pendidikan di luar negeri, sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Definisi *benchmarking* baik di bidang bisnis maupun pendidikan pada hakikatnya adalah sama. Definisi *benchmarking* dalam bidang bisnis adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Watson, yang menyatakan bahwa *benchmarking* merupakan kegiatan pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul.

Sementara itu, definisi *benchmarking* dalam dunia pendidikan adalah sebagai berikut:

*Benchmarking is a way to go backstage and watch another company's performance from the wings, where all the stage tricks and hurried realignments are visible.* (Omachone, 2005)

Definisi kedua, menyatakan bahwa *Benchmarking is a systematic and continuous measurement process;*

*a process of continuously measuring and comparing an organization's business processes against business process leaders anywhere in the world to gain information which will help the organization take action to improve its performance.* (Jens, 2007)

*Benchmarking* adalah suatu kegiatan untuk menetapkan standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. *Benchmarking* dapat diaplikasikan untuk individu, kelompok, organisasi ataupun lembaga. Ada sebagian orang menjelaskan *benchmarking* sebagai uji standar mutu. Maksudnya adalah menguji atau membandingkan standar mutu yang telah ditetapkan terhadap standar mutu pihak lain, sehingga juga muncul istilah rujuk mutu. Secara umum *benchmarking* digunakan untuk mengatur dan meningkatkan kualitas pendidikan dan standar akademik (Ruswiono, 2011) Goetsch dan Davis mendefinisikannya sebagai proses perbandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi terhadap mereka yang terbaik dalam kelasnya, baik dari dalam maupun dari luar institusi (Tjitono & Diana, 2003)

Berdasar berbagai definisi diatas jika dicermati memiliki banyak persamaan yaitu *benchmarking* merupakan salah satu cara untuk menemukan kunci atau rahasia sukses dan kemudian mengadaptasi dan memperbaikinya agar dapat diterapkan pada institusi yang melaksanakan *benchmarking* tersebut. *Benchmarking* merupakan proses belajar yang berlangsung secara sistematis, terus menerus, dan terbuka. Berbeda dengan penjiplakan (*copywriting*) yang dilakukan secara diam-diam, kegiatan *benchmarking* merupakan tindakan legal dan tidak melanggar hukum. Dalam dunia bisnis modern meniru dianggap sah asal tidak dilakukan secara langsung dan mentah-mentah. *Benchmarking* memang dapat diartikan sebagai meniru dari paling hebat untuk membuatnya sebagai referensi (Yami, 2002). Kegiatan ini dilandasi oleh kerjasama antar dua buah institusi untuk saling menukar informasi dan pengalaman yang sama-sama dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *benchmarking* dalam Pendidikan adalah suatu aktivitas dimana suatu Lembaga Pendidikan mengadakan evaluasi diri secara kontinu, dengan membandingkan dirinya dengan institusi lain yang terbaik, sehingga lembaga tersebut dapat mengidentifikasi, mengadopsi dan mengaplikasikan praktik-praktik yang lebih baik secara signifikan. Dengan kata lain, praktik-praktik yang telah dilakukan oleh lembaga terbaik tersebut digunakan sebagai patokan (*benchmark* atau patok duga) atau standar kinerja normatif oleh lembaga pendidikan yang ingin memperbaikinya.

### Tujuan dan Azas *Benchmarking*

Tujuan utama *benchmarking* adalah untuk menemukan kunci atau rahasia sukses dari sebuah institusi pendidikan yang terbaik dikelasnya, dan kemudian mengadaptasi serta memperbaikinya untuk diterapkan pada institusi yang melaksanakan *benchmarking* tersebut, diberbagai bidang. *Benchmarking* tidak sekedar mengumpulkan data, melainkan yang lebih penting adalah apa rahasia dibalik pencapaian kinerja yang terlihat dalam data yang diperoleh. *Benchmarking* membutuhkan kesiapan Fisik dan Mental. Secara Fisik karena dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan teknologi yang matang untuk melakukan *benchmarking* secara akurat. Sedangkan secara Mental adalah bahwa pihak manajemen pendidikan harus bersiap diri bila setelah dibandingkan dengan pesaing, ternyata mereka menemukan kesenjangan yang cukup tinggi (Rahman, 2013).

Beberapa azas dari *benchmarking*, yaitu; pertama, *benchmarking* merupakan kiat untuk mengetahui tentang bagaimana dan mengapa suatu institusi pendidikan dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara lebih baik dibandingkan dengan yang lainnya. Kedua, fokus dari kegiatan *benchmarking* diarahkan pada praktik terbaik dari institusi lainnya. Ketiga, praktik *benchmarking* berlangsung secara sistematis dan terpadu dengan praktik manajemen lainnya, misalnya TQM, *corporate reengineering*, analisis pesaing, dll. Terakhir,

kegiatan *benchmarking* perlu keterlibatan dari semua pihak yang berkepentingan, pemilihan yang tepat tentang apa yang akan di-*benchmarking*-kan, pemahaman dari organisasi itu sendiri, pemilihan mitra yang cocok, dan kemampuan untuk melaksanakan apa yang ditemukan dalam praktiknya. (Suryana, 2005)

### Manfaat *Benchmarking*

(Jens, 2007) secara umum manfaat yang diperoleh dari *benchmarking* dapat dikelompokkan menjadi tiga. Pertama, perubahan budaya (*Cultural Change*) yaitu *benchmarking* memungkinkan lembaga pendidikan untuk menetapkan kinerja baru yang lebih realistik, selain itu *benchmarking* juga berperan meyakinkan setiap pelanggan akan kredibilitas target. Misal, mempertegas visi misi lembaga pendidikan tersebut. Kedua, perbaikan kinerja (*Performance Improvement*) yaitu, *benchmarking* membantu lembaga pendidikan untuk mengetahui adanya kesenjangan tertentu dalam kinerja untuk memilih proses yang akan diperbaiki. Ketiga, peningkatan kemampuan sumber daya manusia (*Human Resources*) yaitu, *benchmarking* memberikan dasar pelatihan, berbagai pihak menyadari adanya kesenjangan antara apa yang mereka kerjakan dengan apa yang dikerjakan orang lain di institusi lain. Keterlibatan semua pihak dalam memecahkan permasalahan sehingga SDM mengalami peningkatan kemampuan dan keterampilan. Apalagi sinergi antara kegiatan organisasi ditingkatkan melalui kerjasama lintas fungsional.

### Jenis-jenis *Benchmarking*

Dalam rangka peningkatan mutu secara berkelanjutan, suatu institusi perlu menetapkan standar baru yang lebih tinggi. Untuk itu, perlu dilakukan *benchmarking* sebagai inspirasi atau cita-cita. Ada dua jenis *benchmarking*, yaitu *benchmarking* internal dan *benchmarking* eksternal.

*Benchmarking* Internal upaya pembandingan standar antar jurusan/fakultas/unit institusi. *Internal benchmarking* bisa dilakukan antar program studi dalam satu sekolah tinggi

atau antar unit kerja/jurusan/prodi dalam satu sekolah tinggi itu sendiri.

*Benchmarking* eksternal adalah upaya perbandingan standar internal institusi terhadap standar eksternal institusi lain. *External benchmarking* bisa dilakukan terhadap lembaga atau perguruan tinggi lain, baik yang menyangkut satu program studi tertentu ataupun unit kerja/jurusan tertentu, baik dalam maupun luar negeri. Dalam pelaksanaannya/prakteknya, menurut Hiam dan Schewe dalam (Rahman, 2013) dikenal empat jenis dasar dari *benhmarking*:

- a. *benchmarking* internal yaitu pendekatan dilakukan dengan membandingkan operasi suatu bagian dengan bagian internal lainnya dalam suatu organisasi, misal dibandingkan kinerja tiap divisi di satu institusi pendidikan, dilakukan antara departemen/divisi dalam satu institusi atau antar institusi dalam satu group institusi.
- b. *benchmarking* kompetitif yaitu pendekatan dilakukan dengan mengadakan perbandingan dengan berbagai pesaing, misalnya membandingkan output lulusan kepada lulusan yang dihasilkan pesaing dalam bidang yang sama.
- c. *Benchmarking* Fungsional Pendekatan dengan diadakan perbandingan fungsi atau proses dari institusi lain dari berbagai institusi yang ada, atau dengan kata lain dilakukan perbandingan dengan institusi yang lebih luas.
- d. *Benchmarking* generik yaitu perbandingan pada proses fundamental yang cenderung sama di setiap institusi. Misalnya memberi pelayanan pelanggan, dan pengembangan strategi, maka dapat diadakan patok duga meskipun institusi itu berada di bidang yang berbeda.

#### **Peran Manajemen Dalam Benchmarking**

(Purnama, 2006) berpendapat bahwa manajemen memegang peranan penting dalam proses *benchmarking*. Tanpa adanya dukungan, keterlibatan, dan komitmen dari manajemen puncak, maka

tidak mungkin dilaksanakan *benchmarking*. Berbagai pertimbangan *benchmarking* yang membutuhkan dukungan manajemen sebelum prosesnya dapat dimulai dari:

- a. Komitmen terhadap perubahan yaitu *benchmarking* merupakan usaha yang membutuhkan komitmen sungguh-sungguh terhadap perubahan secara radikal dalam proses suatu perusahaan agar dapat menjadi yang terbaik dalam kelasnya. Bila komitmen ini tidak ada, maka hanya akan terjadinya pemborosan biaya dan tenaga, serta kekecewaan pada setiap karyawan yang menginginkannya.
- b. pendanaan yaitu hanya pihak manajemen yang berwenang atas pengeluaran dana untuk *benchmarking*. Dana ini akan mendukung perjalanan bagi tim untuk mengunjungi organisasi-organisasi yang memiliki proses terbaik di kelasnya.
- c. sumber daya manusia. Manajemen juga merupakan satu-satunya pihak yang dapat memutuskan dan menugaskan sumber daya manusia yang tersedia untuk melakukan *benchmarking*.
- d. Pengungkapan yaitu Masing-masing pihak yang terlibat dalam *benchmarking* harus mengungkapkan mengenai proses dan praktiknya. Dapat dipahami bila pihak manajemen enggan atau ragu-ragu untuk mengungkapkan informasi seperti itu kepada saingannya memang tidak ada jaminan bahwa informasi tersebut tidak akan bocor.
- e. Keterlibatan Manajemen harus terlibat aktif dan nyata dalam setiap aspek proses *benchmarking*. Manajemen harus terlibat dalam penentuan proses yang akan di-*benchmark* dan *mitra benchmarking*.

Keterlibatan secara aktif dari pihak manajemen dapat menyebabkan semakin produktifnya setiap level dalam melaksanakan aktivitas patok duga. Selain itu, bawahan akan memahami pentingnya usaha patok duga berdasarkan sejauh mana keterlibatan pihak manajemen dalam proses. Hal – hal penting berkaitan dengan peranan manajemen dalam *benchmarking* yaitu, agar patok duga

dapat produktif, manajemen harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap perubahan, manajemen harus menyediakan dana yang dibutuhkan, manajemen harus mengalokasikan sumber daya manusia yang tepat, informasi yang dapat diungkapkan kepada mitra patok duga hanya dapat disiapkan dan ditentukan pihak manajemen dan manajemen puncak harus terlibat secara langsung dalam kegiatan patok duga.

(Rahman, 2013) menjelaskan prasyarat untuk melakukan benchmarking, antara lain; kemauan dan komitmen, keterkaitan tujuan strategis, tujuan untuk menjadi terbaik, bukan hanya untuk perbaikan, keterbukaan terhadap ide-ide, pemahaman terhadap proses, produk dan jasa yang ada, proses terdokumentasi (karena semua orang yang berhubungan dengan suatu proses harus memiliki pemahaman yang sama terhadap proses yang bersangkutan, dokumentasi sebelum adanya perubahan berguna dalam pengukuran peningkatan kinerja setelah dilaksanakannya *benchmarking*, mitra *benchmarking* belum tentu akrab dengan proses yang dimiliki suatu organisasi), ketrampilan analisis proses dan ketrampilan riset, komunikasi, dan pembentukan tim.

### Proses dan Langkah-langkah *Benchmarking*

Secara umum yang harus kita implementasikan sebagai unsur perusahaan yaitu mengukur kinerja sekolah yang di bandingkan dengan sekolah yang paling terbaik di kelasnya. Membandingkan bukan berarti menjiplak atau mencuri tanpa rasa malu, hanya karena saat sekolah mendapatkan bantuan ide-ide untuk mempercepat peningkatan kinerja dari pemerintah. Implementasi *strategic benchmarking* adalah bukan langkah ADOPSI melainkan murni sebagai langkah ADAPTASI, sehingga dapat membantu mempercepat proses Reformasi peningkatan kerja. Proses benchmarking meliputi langkah-langkah sebagai berikut;

a. evaluasi diri (*self-assessment*). *Self-assessment* sangat penting dalam kegiatan apapun karena dari sinilah akan dapat dirumuskan suatu tindakan

yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi atau memperbaiki keadaan. hal-hal yang perlu dikaji minimal menyangkut Sembilan komponen evaluasi diri yang telah digariskan oleh Badan Akreditasi Sekolah, yang meliputi: (a) kurikulum dan pembelajaran, (b) administrasi dan manajemen sekolah, (c) organisasi kelembagaan sekolah, (d) sarana dan prasarana, (e) ketenagaan, (f) pembiayaan, (g) peserta didik, (h) peran serta masyarakat, dan (i) lingkungan dan budaya sekolah (Badan Akreditasi Sekolah Nasional, 2004).

- b. Perbandingan (*comparison*), yaitu dengan mengidentifikasi organisasi (sekolah) yang patut dicontoh, serta menentukan organisasi mana yang akan dijadikan partner dalam melakukan benchmarking.
- c. Analisis dan adaptasi, yaitu dengan melakukan refleksi mengapa organisasi (sekolah) anda memperoleh hasil yang kurang baik, sementara organisasi (sekolah) lain hasilnya lebih baik.
- d. Rencanakan dan implementasikan, yakni dengan memikirkan secara cermat tindakan apa yang perlu dilakukan, komunikasikan (sosialisasikan) alternatif alternatif terbaik kepada semua warga sekolah, galang dukungan, dan lakukan tindakan yang telah dirancang untuk mencapai perbaikan. Dan Kelima, Umpan balik dan evaluasi, yaitu dengan mengamati dan menilai secara cermat apa yang telah dilakukan dan hasil yang telah dapat dicapai.

Goetsch dan Davis dalam (Rahman, 2013) membagi menjadi 14 langkah berikut; *pertama*, komitmen manajemen. *Kedua*, basis pada proses perusahaan itu sendiri. *Ketiga*, Identifikasi dan dokumentasi setiap kekuatan dan kelemahan proses perusahaan. *Keempat*, pemilihan proses yang akan di-*benchmarking*. *Kelima*, pembentukan tim *benchmarking*. *Keenam*, penelitian terhadap obyek yang terbaik di kelasnya. *Ketujuh*, pemilihan calon mitra *benchmarking* yang terbaik dikelasnya. *Kedelapan*, Mencapai kesepakatan dengan mitra *benchmarking*. *Kesembilan*, pengumpulan data.

*Kesepuluh*, analisis data dan penentuan gap. *Kesebelas*, perencanaan tindakan untuk mengurangi kesenjangan yang ada atau bahkan mengunggulinya. *Kedua belas*, Implementasi perubahan. *Ketiga belas*, Pemantauan. Dan *Keempat belas*, memperbaharui *benchmarking*.

Mitra *benchmarking* yang menjadi terbaik di kelasnya akan selalu mengembangkan diri dan memperbaiki prosesnya, oleh karena itu setiap lembaga pendidikan harus pula memperbaharui *benchmarking* secara berkesinambungan.

### **Hambatan-hambatan Terhadap Kesuksesan *Benchmarking***

(Purnama, 2006) Beberapa hambatan-hambatan yang sering terjadi terhadap kesuksesan penerapan *benchmarking*, antara lain:

- a. fokus internal yaitu organisasi terlalu berfokus internal (kepada diri sendiri) dan mengabaikan kenyataan bahwa proses yang terbaik dalam kelasnya dapat menghasilkan efisiensi yang jauh lebih tinggi, maka visi organisasi menjadi sempit.
- b. tujuan *benchmarking* terlalu luas yaitu *benchmarking* membutuhkan tujuan yang lebih spesifik dan berorientasi pada bagaimana (proses), bukan pada apa (hasil).
- c. penjadwalan yang tidak realistis. *Benchmarking* membutuhkan kesabaran, karena merupakan proses keterlibatan yang membutuhkan waktu. Sedangkan penjadwalan yang terlampau lama juga tidak baik, karena mungkin ada yang salah dalam pelaksanaannya.
- d. Komposisi tim yang kurang tepat. Perlu pelibatan terhadap orang-orang yang berhubungan dan menjalankan proses organisasi sehari-hari dalam pelaksanaan *benchmarking*.
- e. Bersedia menerima “*ok-in-class* (yang terbaik dalam kelasnya)”. Seringkali organisasi memilih mitra yang bukan terbaik dalam kelasnya. Hal ini dikarenakan (yang terbaik di kelasnya tidak berminat untuk berpartisipasi, riset mengidentifikasi mitra yang keliru, dan perusahaan *benchmarking* malas

berusaha dan hanya memilih mitra yang lokasinya dekat).

- f. Penekanan yang tidak tepat. Tim terlalu memaksakan aspek pengumpulan dan jumlah data. Padahal aspek yang paling penting adalah proses itu sendiri.
- g. Kekurangpekaan terhadap mitra. Mitra *benchmarking* memberikan akses untuk mengamati prosesnya dan juga menyediakan waktu dan personil kuncinya untuk membantu proses *benchmarking* kepada organisasi sehingga mereka harus dihormati dan dihargai. Kedelapan, dukungan manajemen puncak yang terbatas. Dukungan total dari manajemen puncak dibutuhkan untuk memulai *benchmarking*, membantu tahap persiapan dan menjamin tercapainya manfaat yang dijanjikan.

### **KESIMPULAN**

*Benchmarking* dalam Pendidikan adalah suatu aktivitas dimana suatu Lembaga Pendidikan mengadakan evaluasi diri secara kontinu, dengan membandingkan dirinya dengan institusi lain yang terbaik, sehingga lembaga tersebut dapat mengidentifikasi, mengadopsi dan mengaplikasikan praktik-praktik yang lebih baik secara signifikan. Tujuan utama *benchmarking* adalah untuk menemukan kunci atau rahasia sukses dari sebuah institusi pendidikan yang terbaik dikelasnya, dan kemudian mengadaptasi serta memperbaikinya untuk diterapkan pada institusi yang melaksanakan *benchmarking* tersebut, diberbagai bidang. *Benchmarking* tidak sekedar mengumpulkan data, melainkan yang lebih penting adalah apa rahasia dibalik pencapaian kinerja yang terlihat dalam data yang diperoleh.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Badan Akreditasi Sekolah Nasional. (2004). *Instrumen Evaluasi Diri Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Cahyana, A. (2010). Upaya Peningkatan Mutu Sekolah melalui Satuan Otonomi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 16(2),

109.  
<https://doi.org/10.24832/jpnk.v16i2.437>
- Depdiknas. (2005). *Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- Jens, J. (2007). *Fundamental of Total Quality Management*. London: Taylor & Francis.
- Omachone, V. (2005). *Principle of Total Quality*. New York: CSC Press.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahman, T. (2013). *Benchmarking*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Ruswidiono, R. W. (2011). *Peningkatan Mutu dan Benchmarking Perguruan Tinggi*. Jakarta: STIE Trisakti.
- Suryana, A. (2005). Akreditasi, Sertifikasi Dan Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 3(2), 1–14.
- Tjitono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yami, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zaedun, A. (2011). *Benchmarking Standar Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Pusat Mutu.