

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

ANALISIS PEMIKIRAN TEORITIK KUALITAS INTERNAL DAN KUALITAS EKSTERNAL LEMBAGA PENDIDIKAN

Nurul Qomariyah ¹
Nurulriyah2@gmail.com

Abstract

The quality of education is a crucial aspect in assessing the success of educational institutions in achieving academic and social goals. This article analyzes theoretical thoughts on the internal and external quality of educational institutions, reviewing the key concepts that underlie them and their indicators in institutional quality. Through a literature study approach, this research reveals that the urgency of this study lies in the need for educational institutions to continuously improve their quality to face global challenges and societal demands. The indicators of educational quality are analyzed based on the Input-Process-Output theory, Total Quality Management (TQM), and the Human Capital Theory, which emphasizes the importance of investing in human resources. Furthermore, the contribution of improving the internal and external quality of educational institutions is described in the context of enhancing competitiveness, graduate productivity, and socio-economic progress. This study finds that internal and external quality are closely interconnected, where internal success influences the reputation and acceptance of educational institutions at the external level. Therefore, quality improvement strategies must be carried out systematically and sustainably, considering the internal needs of educational institutions as well as the expectations of society and the industrial world.

Keywords : Internal Quality, External Quality, Educational Institutions.

Abstrak

Kualitas pendidikan merupakan aspek krusial dalam menilai keberhasilan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan akademik dan sosial. Artikel ini menganalisis pemikiran teoritik mengenai kualitas internal dan kualitas eksternal lembaga pendidikan, dengan meninjau konsep-konsep utama yang mendasarinya. indikator, nya dalam kualitas lembaga pendidikan. Melalui pendekatan studi pustaka, penelitian ini mengungkapkan bahwa urgensi kajian ini terletak pada kebutuhan lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitasnya guna menghadapi tantangan global dan tuntutan masyarakat. Indikator kualitas pendidikan dianalisis berdasarkan teori Input-Proses-Output, Total Quality Management (TQM), serta konsep Human Capital Theory yang menekankan pentingnya investasi dalam sumber daya manusia. Selanjutnya, kontribusi dari peningkatan kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan diuraikan dalam konteks peningkatan daya saing, produktivitas lulusan, serta kemajuan sosial dan ekonomi. Melalui kajian ini, ditemukan bahwa kualitas internal dan eksternal memiliki

¹ Pascasarjana IAIN Madura

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

keterkaitan erat, di mana keberhasilan internal akan mempengaruhi reputasi dan keberterimaan lembaga pendidikan di tingkat eksternal. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan kebutuhan internal lembaga pendidikan serta ekspektasi masyarakat dan dunia industri.

Kata Kunci : *Kualitas Internal, Kualitas Eksternal, Lembaga Pendidikan.*

Latar Belakang

Lembaga pendidikan memiliki peran yang mendasar sebagai pencipta dan pembentuk generasi yang berkualitas secara pengetahuan, keterampilan dan sikap . lahirnya suatu generasi yang berkualitas dan berpengetahuan diharapkan dapat menjadi sumber daya manusia yang bermutu.² Kualitas pendidikan menjadi perhatian dari berbagai kalangan, baik kalangan pendidikan maupun masyarakat. Setiap lembaga pendidikan memiliki keunggulan tersendiri sehingga dapat memberikan kepuasan yang terbaik untuk siswa, orangtua maupun masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pendidikan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan adanya (1) Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (2) Persaingan global yang semakin ketat, dan (3) Kesadaran masyarakat (orangtua siswa) akan pendidikan yang berkualitas semakin tinggi.³

Sebagai lembaga pendidikan yang dinamis, diperlukan selalu melakukan perubahan guna membenahi tujuan pendidikan. Saat ini hal yang paling krusial dalam dunia pendidikan adalah rendahnya mutu suatu lembaga pendidikan hingga mengakibatkan rendahnya lembaga pendidikan.⁴ Dalam perturan menteri pendidikan dan penjamin mutu kebudayaan menyebutkan bahwa suatu system penjamin mutu pendidikan dasar dan menengah adalah suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses terpadu yang mengatur segala kegiatan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang saling berinteraksi secara terencana dan berkelanjutan.

² Samsul Hadi, Model Pengembangan Mutu Di Lembaga Pendidikan, PENSA : Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial Volume 2, Nomor 3, Desember 2020; 321-347.

³ Pendi Susanto, *Produktivitas Sekolah, Teori dan Praktik di Tingkat Satuan Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 154

⁴ Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, (Bandung: Kusuma Karya, 2002), h. 8.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

Mutu adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dalam konteks ini, kualitas lembaga pendidikan menjadi aspek yang sangat krusial untuk dikaji, baik dari segi internal maupun eksternal.⁵ Kualitas internal berkaitan dengan aspek-aspek yang ada di dalam lembaga pendidikan itu sendiri, seperti kurikulum, tenaga pendidik, sarana dan prasarana, serta sistem manajemen. Sementara itu, kualitas eksternal berkaitan dengan bagaimana lembaga pendidikan dapat merespons tuntutan dan kebutuhan masyarakat, dunia industri, serta perkembangan zaman. Sistem Penjaminan Mutu yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi di luar satuan pendidikan seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah.⁶

Analisis terhadap pemikiran teoritik mengenai kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan menjadi penting guna memahami bagaimana kedua aspek ini saling berinteraksi dalam menentukan mutu pendidikan.⁷ Beberapa teori pendidikan menekankan bahwa kualitas internal yang baik akan berdampak pada kualitas eksternal yang tinggi. Sebagai contoh, teori manajemen mutu dalam pendidikan menyoroti pentingnya peningkatan kompetensi tenaga pendidik, inovasi dalam kurikulum, serta pemanfaatan teknologi sebagai faktor utama dalam membangun kualitas internal yang kokoh. Sementara itu, pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat dan relevansi pendidikan dengan dunia kerja menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas eksternal lembaga pendidikan.

⁵ Noly Handayani, dkk, Sistem Penjamin Mutu Internal dan Eksternal pada Lembaga Pendidikan Dasar, Multiverse: Open Multidisciplinary Journal. 1(2),71.

⁶ KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Indikator Mutu Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan dasar dan Menengah, 2017. Hlm 2

⁷ Akhmad, R. A., Chusniyah, A., & P, H. R. P. (2023). Analisis lingkungan internal dan eksternal. Nautical: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2(2), 89.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, tantangan bagi lembaga pendidikan semakin kompleks. Lembaga pendidikan tidak hanya dituntut untuk memiliki sistem pembelajaran yang efektif dan berkualitas dari segi internal, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan dinamika eksternal, termasuk perkembangan teknologi, kebijakan pendidikan nasional, serta standar global dalam dunia akademik dan profesional.⁸ Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai pemikiran teoritik yang mendasari kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan agar dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi pengembangan pendidikan yang lebih efektif.

Maka melalui penelitian ini penulis mencoba memaparkan pemikiran teoretik, urgensi, dan indicator dalam menjaga dan meningkatkan kualitas internal dan kualitas eksternal lembaga pendidikan. Berangkat dari urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep dan pemikiran teoritik mengenai kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kedua aspek tersebut, serta mengeksplorasi bagaimana hubungan antara kualitas internal dan eksternal dalam membentuk sistem pendidikan yang unggul.⁹ Diharapkan, kajian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pendidikan yang lebih berbasis pada konsep teoritik yang kuat serta relevan dengan kondisi sosial dan ekonomi yang terus berkembang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka . Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen ataupun karya tulis.¹⁰ Teknik studi pustaka dapat dibagi menjadi beberapa teknik, antara lain teknik catat. Teknik catat merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan buku-buku, literature ataupun bahan pustaka,

⁸ Ngilimun, Makruf, I., & Mujahid, I. (2022). Internal dan eksternal dalam penerapan penilaian manajemen mutu di lembaga pendidikan Islam. *Muallimun: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keguruan*, 2(2), 159

⁹ Arnita Niroha, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Mutu Instansi Pendidikan Dan Pembelajaran, *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa* Vol. 2, No. 2 Mei 2023, 57.

¹⁰ Marinu, Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method), Volume 7 Nomor 1 Tahun 2023, 2896.

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

kemudian mencatat atau mengutip pendapat para ahli yang ada di dalam buku tersebut untuk memperkuat landasan teori.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pemikiran Teoritik Kualitas Internal dan Eksternal Lembaga Pendidikan

Pemikiran teoritik tentang kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan berakar pada konsep manajemen mutu pendidikan yang menekankan keseimbangan antara faktor internal sekolah dan pengaruh eksternal dalam menciptakan pendidikan berkualitas. Terdapat 2 teori untuk masing – masing kualitas yang dianggap relevan dengan kualitas internal lembaga pendidikan, dan kualitas eksternal lembaga pendidikan.

1. Teori Kualitas Internal Lembaga Pendidikan

a. Teori Manajemen Mutu Pendidikan

Teori manajemen mutu pendidikan di gagas oleh Edward Deming dalam konsep *Total Quality Management (TQM)* menekankan bahwa peningkatan kualitas internal harus dilakukan secara terus-menerus dengan melibatkan seluruh elemen. Awal Edward menggagas teori TMQ (1950) untuk kebutuhan industri jepang dan mengalami banyak kemajuan, sehingga beberapa akademisi hingga William Glasser mengadopsi ke dalam dunia pendidikan.¹¹

Dalam lembaga pendidikan, penggerak manajemen mutu dimulai dari pimpinan, tenaga pendidik, hingga mahasiswa atau peserta didik. Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia yang cepat berubah dan penuh ketidak- pastian dalam rangka menciptakan efektivitas dan kepuasan. Menurut teori manajemen mutu dalam pendidikan, kualitas internal dapat dicapai melalui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang sistematis.

b. Terori Input – Proses – Output

¹¹ Edward Sallis. (2016). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

Teori Input – Proses – Output pertama kali dikenalkan oleh Stufflebeam dan Shinfield pada 1965.¹² Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pendidikan dapat dianalisis melalui tiga komponen utama: Input: Sumber daya manusia (tenaga pendidik dan peserta didik), sarana dan prasarana, serta kurikulum. Proses: Metode pembelajaran, evaluasi, dan interaksi akademik di dalam lembaga pendidikan. Output: Kompetensi lulusan, hasil penelitian, dan kontribusi terhadap masyarakat. Kualitas internal lembaga pendidikan dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa setiap tahapan dalam teori ini berjalan optimal dan saling mendukung.

2. Teori Kualitas Eksternal

Teori Kualitas eksternal mengacu pada bagaimana suatu lembaga pendidikan diterima, diakui, dan dievaluasi oleh pihak luar, termasuk pemerintah, dunia kerja, masyarakat, dan lembaga akreditasi. Beberapa teori yang mendukung konsep kualitas eksternal antara lain:

a) Teori Human Capital

Teori ini dikembangkan oleh Theodore Schultz dan Gary Becker yang menyatakan bahwa investasi dalam pendidikan akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan berkontribusi pada kemajuan ekonomi suatu bangsa.¹³ Lembaga pendidikan dengan kualitas eksternal yang baik harus mampu menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik tetapi juga keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

b) Teori Akreditasi dan Standar Pendidikan

Kualitas eksternal lembaga pendidikan juga sering diukur berdasarkan standar yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi nasional maupun internasional.¹⁴ Menurut konsep ini, suatu lembaga pendidikan harus memenuhi standar tertentu

¹² Drojat, Model Evaluasi Program Pendidikan, Islamadina, Volume XIV , No. 1 , Maret 2015, 11.

¹³ Diana Riski, Pendidikan Sebagai Investasi Sumber Daya Manusia, Edunomia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Vol. 3, No. 1, November 2022, 65.

¹⁴ Tim Penyusun, Kajian Akreditasi, Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan, dan Mutu Satuan Pendidikan, Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Penelitian dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2018. 15.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

agar dapat diakui secara luas dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat serta dunia kerja.

Urgensi Kualitas Eksternal dan Kualitas Internal dalam Lembaga Pendidikan

Penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu konsep dalam manajemen mutu pendidikan. Secara umum, aspek mutu dalam pendidikan mengacu proses belajar dan pembelajaran dan hasil belajar (*learning outcomes*).¹⁵ Pada titik ini, lembaga pendidikan Islam perlu menunjukkan eksistensinya. Bila tolak ukur kualitas merujuk pada proses pendidikan maka lembaga pendidikan Islam dituntut mampu memperbaiki kualitas pendidikannya mulai dari tingkatan Madrasah Diniyah, Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), STAIN/ IAIN/UIN.

Sekolah yang dikelola dengan manajemen mutu pendidikan harus memberi jaminan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan para pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.¹⁶ Pelanggan internal yaitu guru dan karyawan. Pelanggan eksternal terdiri dari pelanggan eksternal primer (peserta didik), pelanggan eksternal sekunder (orang tua, masyarakat, pemerintah), dan pelanggan eksternal tersier (pemakai lulusan). Sistem penjaminan mutu pendidikan sangat penting dilakukan agar sekolah benar-benar mengelola pendidikan yang bermutu, sehingga menjadi sekolah yang diidolakan masyarakat. Bila tidak ada penjaminan mutu berdasarkan pagu yang baku ini akan dapat menimbulkan disparitas mutu pendidikan lintas sekolah dan lintas daerah. Demikian pula konsep mutu perlu dibakukan agar terdapat persepsi yang sama. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika input, proses, dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan.

¹⁵ Hesti Kusuma Ningrum dkk, Peran Lingkungan Eksternal yang ada di Lembaga Pendidikan (Kajian Studi Literatur Manajemen Strategik), Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Vol. 2, No. 3 September 2024, 15

¹⁶ Daryanto & Mohammad Farid. . Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah. Yogyakarta: Gava Media. 2013), 13.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

Penjaminan mutu pendidikan dapat dilakukan secara formal maupun informal. Penjaminan mutu formal dilakukan oleh lembaga mandiri (eksternal) yang bersifat independen, sedangkan yang informal dilakukan oleh suatu gugus penjaminan mutu yang ada di dalam organisasi atau lembaga itu. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 28 Tahun 2016, mengatur tentang sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah. Sistem ini dikembangkan agar pengelolaan pendidikan dasar dan menengah bermutu. Sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah terdiri dari dua komponen yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI adalah sistem penjaminan mutu yang berjalan di dalam satuan pendidikan dan dijalankan oleh seluruh komponen dalam satuan pendidikan. SPME adalah sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga akreditasi dan lembaga standardisasi pendidikan.

Penjamin mutu internal (kualitas Internal) dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu dengan pemetaan mutu sekolah. Pemetaan dilakukan secara nasional menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Aplikasi tersebut bernama Rapor Penjaminan Mutu Pendidikan atau lebih populer dengan sebutan Rapor PMP. Data yang terdapat di dalam Rapor PMP akan digunakan oleh lembaga pendidikan sebagai bahan evaluasi sekolah.¹⁷ Implementasi penjaminan mutu internal dapat dilakukan dengan penentuan program dan pelaksanaannya. Sekolah melalui mekanisme yang telah ditentukan dapat menentukan tahap tahap pelaksanaan jaminan mutu sebagai berikut: yaitu: *plan* (merencanakan), *do* (melaksanakan), dan *evaluation* (mengevaluasi), secara berkelanjutan.¹⁸

Penjaminan mutu eksternal (Kualitas eksternal) adalah sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh unit di luar satuan pendidikan. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal Pendidikan Dasar dan Menengah, yang selanjutnya disingkat SPME-Dikdasmen, adalah suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan

¹⁷ Abdul Hadi, KONSEPSI MANAJEMEN MUTU DALAM PENDIDIKAN, JURNAL IDAARAH, VOL. II, NO. 2, DESEMBER 2018, 270.

¹⁸ Barnawi & Arifin, M. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori dan Praktik. Yogyakarta: Ar Ruzz Media. 2018.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

proses yang terkait untuk melakukan fasilitasi dan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu satuan Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah dan/atau program keahlian. SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Nasional sesuai dengan kewenangannya.¹⁹

Prinsip Sistem Penjaminan Mutu Eksternal adalah akurat, objektif, transparan, dan akuntabel.²⁰

- a. Akurat. Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi didasarkan pada data dan informasi yang jelas, benar, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Obyektif. Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi bebas dari pengaruh kepentingan subjektif dan berdasarkan data serta informasi faktual yang tersedia.
- c. Transparan. Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi dilakukan berdasarkan standar dan mekanisme yang diketahui oleh semua pemangku kepentingan.
- d. Akuntabel. Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi dapat dipertanggung-jawabkan kepada semua pemangku kepentingan.

Tujuan SPME adalah memastikan system penjaminan mutu eksternal serta proses peningkatan mutu di satuan pendidikan dapat berjalan dengan baik.²¹ Sedangkan fungsinya adalah untuk memantau, memfasilitasi, mengevaluasi pemenuhan standar nasional di satuan pendidikan; mengevaluasi dan mengembangkan standar; serta menetapkan akreditasi satuan pendidikan.

Indikator Kualitas Eksternal dan Kualitas Internal Lembaga Pendidikan

¹⁹ <https://luk.tsipil.ugm.ac.id/atur/bsnp/Permendikbud28-2016SPMPDasmn>

²⁰ Nanda Miranda, Analisis Kualitas Internal dan Eksternal Pendidikan Islam, Al-Ulum: Jurnal Pendidikan Islam., 2021.273

²¹ Dedi Mulyanasa. Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing. Bandung: Remaja Rosdakarya, (2012).

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

Penjaminan mutu adalah istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi, atau kajian mutu. Sedangkan mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan. Mutu mengandung tiga unsur yaitu kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan stakeholder, dan pemenuhan janji yang diberikan. Maka dapat dikatakan sekolah/madrasah yang bermutu adalah sekolah/madrasah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Untuk mencapai mutu yang baik maka dalam penyelenggaraan pendidikan harus mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali pelanggan, penyelenggara pendidikan dapat menentukan mutu yang hendak dicapai sehingga memenuhi kepuasan orangtua (pelanggan).

- a. Pelanggan internal adalah seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan, seperti peserta didik, orang tua, guru, staf administrasi yang berada di dalam sistem pendidikan. Bagi mereka masing - masing memberikan input dan output yang saling mempengaruhi tercapainya mutu.
- b. Pelanggan eksternal adalah masyarakat luar yang menggunakan produk dari hasil penyelenggaraan pendidikan, proses pendidikan (output) seperti: masyarakat, dinas pendidikan, perguruan tinggi, dunia industri, lembaga atau instansi yang berada di luar organisasi.²²

Jadi, suatu institusi disebut bermutu apabila antara pelanggan terjadi kepuasan atas jasa yang telah diberikan. Standar mutu produksi dan layanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awal. Mutu dan persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna. Indikator kualitas internal dan Eksternal suatu lembaga pendidikan

²² Samsirin, Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam, Jurnal At-Ta'dib, Vol. 10. No. 1, Juni 2015, 143.

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.²³

1. Indikator Kualitas Internal

Kualitas internal berfokus pada faktor-faktor dalam sekolah yang mempengaruhi mutu pembelajaran, pengelolaan, dan sarana pendidikan.

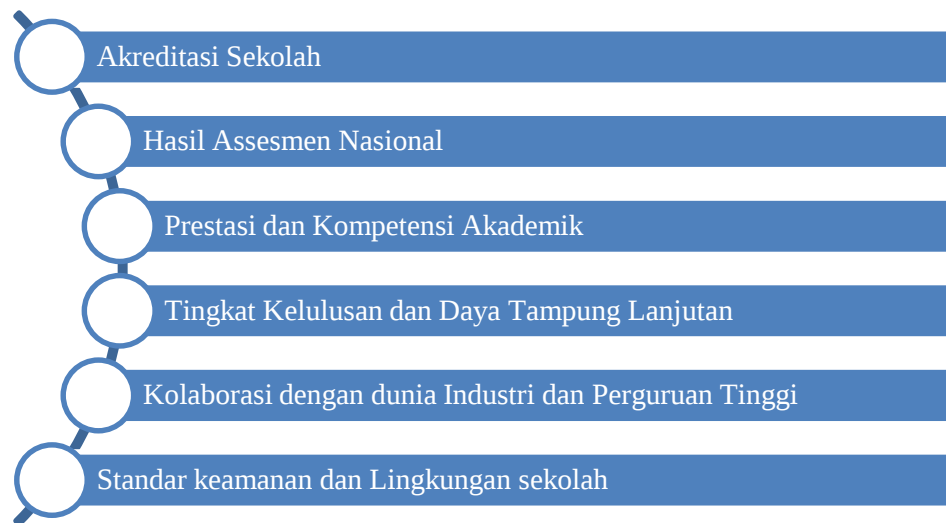


2. Indikator Kualitas Eksternal

Kualitas eksternal berfokus pada akreditasi dan kualitas sekolah dari masyarakat dan pemerintahan.

²³ [Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan – LLDIKTI Wilayah XIII](#)

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan



Indikator kualitas internal dan eksternal lembaga pendidikan saling berkaitan dalam menentukan mutu sekolah dan hasil belajar siswa. Kualitas internal, seperti kompetensi guru, standar pembelajaran, serta sarana dan prasarana, berperan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.²⁴ Sementara itu, kualitas eksternal, seperti kebijakan pendidikan, akreditasi, serta dukungan pemerintah dan masyarakat, memberikan pengaruh dalam pengelolaan serta pengembangan sekolah. Jika kedua aspek ini berjalan selaras, maka akan meningkatkan mutu pendidikan, kepercayaan masyarakat, serta daya saing lulusan. Sebaliknya, ketimpangan di salah satu aspek dapat menghambat perkembangan sekolah dan kualitas pembelajaran secara keseluruhan.

Peningkatan mutu dianggap dapat mempengaruhi kualitas hasil lulusan suatu lembaga. Sehingga lembaga pendidikan dituntut untuk terus memperbaiki dengan melakukan inovasi dan terobosan baru guna meningkatkan mutu pendidikan.²⁵ Dalam jenjang sekolah dasar, mutu pendidikan diharapkan benar-benar mencetak generasi berkualitas yang siang melanjutkan ke jenjang menengah. Jenjang menengah yang dimaksud dapat berupa Sekolah Menengah Pertama, Madrasah Tsanawiyah atau sekolah-sekolah lain sesuai minat peserta didik. Oleh karena itu suatu lembaga dikatakan bermutu

²⁴ <https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/Salinan%20PP%20Nomor%2057%20Tahun%202021.pdf>

²⁵ Nur Rahmi Sonia, Strategi Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan di Era Globalisasi, Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 4 Nomor 3 Tahun 2022 Halm 4429

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

jika dapat berubah memperbaiki semua hal yang terlibat di dalam suatu lembaga, misalnya sistem pendidikan, sarana dan prasarana, guru, peserta didik, serta perangkat lembaga pendidikan.

Penjamin mutu berkontribusi signifikan dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan melalui berbagai mekanisme pengawasan, evaluasi, dan pengembangan berkelanjutan. Dalam tatanan internal ada kepala sekolah, tim penjamin mutu, guru, dan komite. Dalam tatanan eksternal ada dinas pendidikan, ada lembaga penjamin mutu pendidikan, ada Badan Akreditasi Nasional, dan Kemendikbud Ristek.²⁶ Dengan adanya sistem penjaminan mutu, sekolah dapat memastikan bahwa proses pembelajaran, kompetensi pendidik, serta sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional yang ditetapkan. Penjamin mutu juga berperan dalam memberikan umpan balik dan rekomendasi untuk perbaikan, baik dalam aspek akademik maupun manajerial. Selain itu, keberadaan penjamin mutu mendorong sekolah untuk terus berinovasi, mengikuti perkembangan kurikulum, dan meningkatkan daya saing lulusannya. Dengan demikian, penjamin mutu menjadi faktor kunci dalam menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas pendidikan.

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas internal dan kualitas eksternal lembaga pendidikan memiliki keterkaitan erat dalam menentukan keberhasilan institusi dalam mencapai tujuan akademik dan sosial. Peningkatan kualitas pendidikan harus berlandaskan pada konsep Input-Proses-Output, Total Quality Management (TQM), dan Human Capital Theory. Kualitas internal, yang mencakup aspek kurikulum, tenaga pendidik, serta sarana dan prasarana, berperan penting dalam membentuk kompetensi lulusan yang unggul. Sementara itu, kualitas eksternal berkaitan dengan reputasi lembaga, daya saing lulusan, serta penerimaan oleh masyarakat dan dunia industri. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pendidikan harus dilakukan secara sistematis, terintegrasi, dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan keseimbangan antara kebutuhan internal

²⁶ Tim Peneliti, Sistem Penjamin Mutu Pendidikan, Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan Dan Kebudayaan Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan 2019. 21.

Judul: *Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan*

lembaga dan ekspektasi eksternal guna menghadapi tantangan global yang semakin dinamis.

Daftar Pustaka

- Akhmad, R. A., Chusniyah, A., & P, H. R. P. Analisis lingkungan internal dan eksternal. *Nautical: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(2), (2023).
- Barnawi, & Arifin, M. *Sistem penjaminan mutu pendidikan: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media. (2018).
- Daryanto, & Farid, M. *Konsep dasar manajemen pendidikan di sekolah*. Yogyakarta: Gava Media. (2013).
- Dedi, M. *Pendidikan bermutu dan berdaya saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya. (2012).
- Diana, R. Pendidikan sebagai investasi sumber daya manusia. *Edunomia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 65. (2022).
- Drojat. Model evaluasi program pendidikan. *Islamadina*, 14(1), (2015).
- Edward, S. *Total quality management in education*. Yogyakarta: IRCiSoD. (2016).
- Hadi, A.. Konsepsi manajemen mutu dalam pendidikan. *Jurnal Idaarah*, 2(2), (2018)
- Handayani, N., dkk. Sistem penjamin mutu internal dan eksternal pada lembaga pendidikan dasar. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*, 1(2), (2023).
- Hesti, K. N., dkk. Peran lingkungan eksternal yang ada di lembaga pendidikan (Kajian studi literatur manajemen strategik). *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(3), (2024).
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Indikator mutu dalam penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah*. (2017).
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Kajian akreditasi, pemenuhan standar nasional pendidikan, dan mutu satuan pendidikan*. (2018).
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. *Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang penjaminan mutu pendidikan*. (2023).

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

- Marinu. Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan*, 7(1), (2023).
- Miranda, N. Analisis kualitas internal dan eksternal pendidikan Islam. *Al-Ulum: Jurnal Pendidikan Islam*, (2021).
- Ngalimun, Makruf, I., & Mujahid, I. Internal dan eksternal dalam penerapan penilaian manajemen mutu di lembaga pendidikan Islam. *Muallimun: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keguruan*, 2(2), (2022).
- Niroha, A. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas mutu instansi pendidikan dan pembelajaran. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 57. (2023).
- Ningrum, H. K., dkk, Peran lingkungan eksternal yang ada di lembaga pendidikan. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(3), . (2024).
- Pendi, S. *Produktivitas sekolah: Teori dan praktik di tingkat satuan pendidikan*. Bandung: Alfabeta. (2016).
- Samsirin. Konsep mutu dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib*, 10(1), 143. (2015).
- Samsul, H. Model pengembangan mutu di lembaga pendidikan. *PENSA: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(3), (2020).
- Sonia, N. R. (2022). Strategi pengembangan mutu lembaga pendidikan di era globalisasi. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 4429.
- Sukmadinata, N. S., dkk. *Pengendalian mutu pendidikan sekolah menengah: Konsep, prinsip, dan instrumen*. Bandung: Kusuma Karya. (2002).
- Tim Peneliti. *Sistem penjamin mutu pendidikan*. Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2019).
- Tim Penyusun. *Kajian akreditasi, pemenuhan standar nasional pendidikan, dan mutu satuan pendidikan*. Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2018).

Sumber Daring:

Judul: Analisis Pemikiran Teoritik Kualitas Internal Dan Kualitas Eksternal Lembaga Pendidikan

Badan Standar Nasional Pendidikan. (2016). *Permendikbud No. 28 Tahun 2016 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah*.
<https://luk.tsipil.ugm.ac.id/atur/bsnp/Permendikbud28-2016SPMPDasmen>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2021). *PP No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*.
<https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/Salinan%20PP%20Nomor%2057%20Tahun%202021.pdf>