



Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, dan Komitmen Madrasah Terhadap Kualitas Pelayanan di MAN 1 Lamongan

A Khudori^{1*}, Umar Burhan², Suharto³

^{1,2,3} Universitas Gresik, Indonesia

ahmadkhudori1984@gmail.com^{1*}, umarburhan@unigres.ac.id², hartodua580129@gmail.com³

Korespondensi Penulis: ahmadkhudori1984@gmail.com*

Abstract. *This study aims to determine and analyze the influence of internal quality audits, leadership, and madrasah commitment on service quality at MAN 1 Lamongan. In an era of increasingly fierce competition in education quality, madrasahs are required to continuously improve and innovate their educational services. Internal quality audits are an important tool for identifying the strengths and weaknesses of an institution, while effective leadership and madrasah commitment are the main pillars in fostering a culture of sustainable quality. This study uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through the distribution of questionnaires to all educators and educational staff at MAN 1 Lamongan. The data analysis technique used is multiple linear regression to determine the relationship between independent variables (internal quality audit, leadership, and madrasah commitment) and dependent variables (service quality). The results of the study indicate that simultaneously, all three independent variables have a significant influence on service quality. Partially, internal quality audit has a positive influence through improved evaluation systems and continuous improvement. Effective leadership creates a conducive work environment and encourages active participation from all madrasah components. Meanwhile, the madrasah's high commitment to the institution's vision and mission further strengthens efforts to provide excellent service to students and the community. Thus, collaboration between the audit system, leadership, and madrasah commitment is a key factor in improving the quality of educational services at MAN 1 Lamongan. This study recommends the importance of strengthening quality management capacity and consistently involving all madrasah components in the process of improving service quality.*

Keywords: *Educational quality management; Internal quality audit; Madrasah commitment; Service quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh audit mutu internal, kepemimpinan, dan komitmen madrasah terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan. Dalam era persaingan mutu pendidikan yang semakin ketat, madrasah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam layanan pendidikan. Audit mutu internal menjadi instrumen penting dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan lembaga, sedangkan kepemimpinan yang efektif serta komitmen madrasah menjadi pilar utama dalam menumbuhkan budaya mutu yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 1 Lamongan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (audit mutu internal, kepemimpinan, dan komitmen madrasah) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial, audit mutu internal memberikan pengaruh positif melalui peningkatan sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif dan mendorong partisipasi aktif seluruh komponen madrasah. Sementara itu, komitmen madrasah yang tinggi terhadap visi dan misi lembaga turut memperkuat upaya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada peserta didik dan masyarakat. Dengan demikian, kolaborasi antara sistem audit, kepemimpinan, dan komitmen madrasah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MAN 1 Lamongan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya penguatan kapasitas manajemen mutu dan melibatkan seluruh unsur madrasah secara konsisten dalam proses perbaikan mutu pelayanan.

Kata kunci: Audit mutu internal; Komitmen madrasah; Kualitas pelayanan; Manajemen mutu pendidikan

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi saat ini sektor pelayanan publik mempunyai peranan sangat penting terutama bagi instansi pemerintah terutama lembaga pendidikan. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik. Kualitas pelayanan yang bermutu memerlukan pendistribusian pelaksanaan kegiatan bagi pelaksana agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan publik yang bermutu tercermin dari tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan sistem manajemen mutu. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu merupakan kunci utama institusi untuk meraih keberhasilan. Mutu sebuah institusi dapat diukur dari kualitas pelayanan. Maka institusi dalam rangka meningkatkan mutu menerapkan Sistem Manajemen Mutu. (Nursyamsiah:2021).

Sistem manajemen mutu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Tujuan utama sistem manajemen mutu adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Kotler, (2021:138) mengatakan “Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defence against foreign competition and the only path to sustain growth and earnings. Mutu adalah jaminan terbaik untuk pelanggan, mutu dapat memberi pengaruh yang sangat kuat untuk berkompetisi dan menjadi jalan satu-satunya untuk melanjutkan pertumbuhan dan peningkatan organisasi. Salah satu tujuan manajemen mutu menurut Gaspersz, (2000: 21) adalah Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi.

Berdasarkan pengamatan sementara, tujuan dari sistem pengendalian mutu di MAN 1 Lamongan yang dilakukan oleh auditor yang diwujudkan melalui beberapa strategi dasar yang mencakup: (1) Semua pihak terkait melakukan pemantauan secara obyektif dan mampu

memberikan umpan balik terhadap setiap proses dan kegiatan yang dilaksanakan (2) Pelaku pendidikan di semua tingkatan menjalankan mekanisme pelaporan baik formal maupun informal dengan disiplin, akurat dan efektif termasuk jika ditemui kendala dan masalah. (3) Dilakukannya pemeriksaan yang detail dan akurat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan terhadap setiap proses dan tahapan kegiatan yang dilaksanakan (4) Pengawasan yang ketat dan tegas terhadap proses dan kegiatan pada setiap tahapan yang dilaksanakan. (5) Setiap saat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja serta menegakkan aturan dengan pemberian sanksi.

Pelaksanaan Audit Internal Sistem Manajemen Mutu (SMM) di MAN 1 Lamongan telah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh tim audit mutu internal. Audit Mutu Internal ini merupakan salah satu syarat wajib bagi organisasi yang bersistem manajemen mutu dan akan diadakan secara berkelanjutan dalam waktu yang sudah ditentukan. Hasil audit mutu internal di MAN 1 Lamongan sangat diharapkan oleh semua pihak yang terkait dalam perbaikan kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan. Audit mutu internal merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

Kepala Madrasah sebagai faktor penting dan mendukung kemajuan suatu lembaga pendidikan diharapkan dapat menentukan arah kebijakan dilembaga pendidikan. Sebagai manager dari sebuah organisasi kepala madrasah mengatur segala hal yang berkaitan dengan kehidupan organisasi. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan tersebut dibutuhkan kepemimpinan yang cukup memadai dari kepala madrasah dalam mengelola madrasah dan menata sumber daya manusia pendidikan. Kepala madrasah sebagai seorang pemimpin harus mampu memberikan pengaruh kepada orang lain. Seorang pemimpin mempunyai sifat yang unggul yang mampu membawa orang lain pada suatu kondisi tertentu. Seorang kepala madrasah harus mampu mempengaruhi orang lain menuju suatu perubahan sesuai dengan tuntutan situasi yang ada.

Dalam hal kaitanya pengaruh kepemimpinan di MAN 1 Lamongan dengan pelaksanaan audit mutu internal dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan seharusnya adalah : Kepala madrasah bertanggung jawab untuk merumuskan dan mengembangkan kebijakan mutu yang jelas. Kebijakan ini harus mencakup standar pelayanan yang diharapkan, Kepala madrasah harus membentuk tim audit yang terdiri dari anggota yang kompeten dan memahami proses audit mutu dan memastikan bahwa semua berjalan sesuai rencana, Kepala madrasah bertanggung jawab untuk menganalisis hasil audit, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang ada, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan,

serta melakukan pemantauan secara berkala terhadap implementasi perbaikan yang telah ditetapkan.

2. METODE PENELITIAN

Ditinjau dari tujuan awal penelitian ini dapat digolongkan dalam penelitian pengujian hipotesis. Sedangkan pendekatan yang akan digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberi gambaran atau mendeskripsikan karakteristik suatu kejadian, populasi, atau situasi tertentu tanpa melakukan eksperimen atau intervensi. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mewakili paham positivisme (Mulyadi, 2019).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian suatu lembaga. Pengukuran metode ini menggunakan instrumen yang standar untuk mengukur variabel. Dengan menggunakan karakteristik penelitian di antaranya data numerik, hipotesis, objektivitas, analisis statistik. Penelitian kuantitatif sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, dan ilmu sosial, untuk mendapatkan hasil yang dapat diukur dan interpretasi secara jelas dan transparan.

Variabel adalah objek penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yang mana disebut variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dan dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu Audit Mutu Internal (X1), Kepemimpinan (X2), dan Komitmen Madrasah (X3), sedangkan Kualitas Pelayanan (Y) menjadi variabel terikat.

1) Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Audit Mutu Internal (X1), Kepemimpinan (X2), dan Komitmen Madrasah (X3).

2) Variabel Terikat (Dependen)

Variabel ini sering disebut variabel output, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Populasi adalah keseluruhan unit analisis yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Populasi mencakup semua individu, objek, atau kejadian yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan tujuan penelitian. (Sinaga, 2014). Populasi yang diambil dari penelitian ini

adalah semua guru dan pegawai pada MAN 1 Lamongan sejumlah 136 orang yang terdiri dari 110 guru dan 26 pegawai.

Sampel merupakan sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga bisa mewakili populasinya (Sinaga, 2014). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan sebagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang akan diteliti. Peneliti menggunakan sampel dari populasi apabila peneliti tidak bisa meneliti keseluruhan populasi yang ada. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua karena keterbatasan waktu, tenaga maupun biaya maka peneliti hanya menggunakan model yang diambil dari populasi itu. Jadi Ukuran sampel yang direkomendasikan dari populasi 136 orang dengan margin of error 5% adalah sekitar 102 orang.

Jenis data di sini dibagi menjadi dua yaitu data kuantitatif dan data kuantitatif

1) Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian suatu lembaga. Pengukuran metode ini menggunakan instrumen yang standar untuk mengukur variabel. Dengan menggunakan karakteristik penelitian di antaranya data numerik, hipotensi, objektivitas, analisis statistik. Penelitian kuantitatif sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, dan ilmu sosial, untuk mendapatkan hasil yang dapat diukur dan interpretasi secara jelas dan transparan.

2) Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan jenis data yang menggambarkan sifat-sifat atau karakteristik dari suatu kejadian nyata, bukan dalam bentuk angka atau statistik. Data ini biasanya berupa deskripsi, wawancara, observasi, dan dokumen yang memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, pengalaman pribadi, dan perspektif individu maupun kelompok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berhubungan dengan teknik untuk pencatatan, pengorganisasian, dan peringkasan informasi dari data numerik, statistik deskriptif merupakan prosedur-prosedur mengorganisasikan dan menyaji-kan informasi dalam satu bentuk yang dapat digunakan dan dapat dikomunikasikan atau dapat dimengerti, (Silalahi,2012:336). Statistik deskriptif adalah

statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, (Sugiyono, 2011:147). Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi apabila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil.

Uji validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Sejauh mana seluruh item berkorelasi atau didukung merupakan indikasi keandalannya (skor total). Untuk mendapatkan hasil akhir, kami membandingkan skor setiap item dengan jumlah semua skor item. Koefisien korelasi dapat dihitung dari temuan analisis korelasi, dan angka ini dapat digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas dan kegunaan item. Agar data dianggap reliabel, nilai r hitung harus lebih besar dari nilai r tabel. (Ghozali, 2018, p. 51). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 102 orang. Berdasarkan jumlah tersebut, diperoleh nilai r -tabel sebesar 0,1927. Oleh karena itu, apabila nilai r hitung melebihi 0,1927, maka data dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Khairinal (2016:347) Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih berulang kali hasilnya tetap sama disebut reliabel. Menurut Sugiyono (2019:176) Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama di lain tempat. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Penggunaan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan SPSS Release 29.0 for windows. Indeks pengukuran reliabilitas angket menurut Khairinal (2016:349) yaitu:

- a) Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna.
- b) Jika α antar 0.70-0.90 maka reliabilitas tinggi.
- c) Jika α 0.50-0.70 maka reliabilitas moderat.
- d) Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah.
- e) Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Sa'adah, 2023:86). Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak menggunakan analisis statistik non-parametrik One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika pada hasil Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan p-value lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan sebaliknya, jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa audit mutu internal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan dalam konteks organisasi yang dikaji. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara peran ideal audit mutu internal sebagaimana diuraikan dalam teori manajemen mutu dengan realitas implementasi di lapangan. Secara teoritis, audit mutu internal diposisikan sebagai salah satu instrumen strategis dalam menjamin dan meningkatkan mutu organisasi, termasuk kualitas layanan. Namun, dalam praktiknya, audit mutu internal sering kali masih bersifat administratif, simbolik, dan tidak ditindaklanjuti secara sistematis, sehingga tidak memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu layanan. Beberapa faktor yang memengaruhi ketidakefektifan audit mutu internal antara lain: audit yang hanya berorientasi pada pemenuhan dokumen (audit kecukupan) tanpa memperhatikan implementasi aktual di lapangan (audit kesesuaian), lemahnya komitmen pimpinan dan partisipasi sumber daya manusia, minimnya sistem monitoring dan evaluasi pasca-audit, serta absennya mekanisme penghargaan dan sanksi terhadap hasil audit. Dengan demikian, audit mutu internal kehilangan fungsi strategisnya sebagai alat kontrol dan perbaikan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan dalam organisasi. Temuan ini memperkuat teori-teori kepemimpinan yang menyatakan bahwa pemimpin memegang peran sentral dalam memengaruhi perilaku, motivasi, dan kinerja anggota organisasi. Dalam konteks organisasi yang dikaji, kepemimpinan terbukti dijalankan secara fungsional, berorientasi pada mutu pelayanan, serta mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, kolaboratif, dan produktif. Dalam penelitian ini, peran kepemimpinan tidak terbatas pada pengambilan keputusan formal, tetapi juga mencakup fungsi sebagai motivator, fasilitator, dan panutan. Pemimpin yang memiliki integritas, kompetensi, dan keteladanan moral terbukti lebih mampu membangun kepercayaan dan loyalitas dari bawahannya, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada para pemangku kepentingan. Temuan ini juga menegaskan bahwa kepemimpinan yang kuat dapat menjadi katalisator dalam pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada mutu layanan. Ketika nilai-nilai seperti kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi efektif, dan pelayanan prima ditanamkan oleh pemimpin melalui keteladanan dan arahan strategis, maka seluruh elemen organisasi akan terdorong untuk bergerak secara sinergis dalam mewujudkan layanan berkualitas. Lebih jauh, kepemimpinan dalam organisasi modern diposisikan sebagai sumber daya strategis yang menentukan keberhasilan transformasi layanan. Kepemimpinan yang visioner, adaptif, dan responsif terhadap dinamika organisasi memiliki potensi besar dalam mengarahkan perubahan yang berkelanjutan dan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik maupun layanan internal organisasi. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor kunci yang berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan mutu layanan. Secara akademik, temuan ini memberikan kontribusi terhadap penguatan teori manajemen mutu dengan menempatkan kepemimpinan sebagai elemen krusial dalam sistem pengelolaan kualitas. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini memberikan arahan strategis bagi organisasi untuk melakukan investasi dalam penguatan kualitas kepemimpinan, baik melalui rekrutmen yang selektif, pelatihan kepemimpinan berkelanjutan, maupun pengembangan sistem promosi yang berbasis kinerja dan integritas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komitmen institusional memiliki peran penting dan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di madrasah. Komitmen yang dimaksud tidak hanya terbatas pada keberlanjutan kerja atau loyalitas formal terhadap lembaga, tetapi lebih jauh merupakan cerminan dari dedikasi moral, tanggung jawab sosial, dan kesetiaan ideologis terhadap visi dan misi pendidikan Islam. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komitmen madrasah tercermin

dalam berbagai aspek kelembagaan, seperti pengembangan kurikulum yang relevan, peningkatan profesionalisme pendidik, partisipasi aktif dalam manajemen sekolah, serta penciptaan lingkungan belajar yang kondusif dan berlandaskan nilai-nilai keislaman. Komitmen tersebut menjadi fondasi terciptanya budaya kerja yang positif dan kolaboratif, yang secara langsung berdampak pada mutu layanan baik dari segi akademik, administratif, maupun spiritual

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, N. (2022). Tipe dan gaya kepemimpinan pendidikan dan dakwah. *Al-Hiwar: Jurnal Ilmu dan Teknik Dakwah*, 5(9), 9979–9985. <https://doi.org/10.18592/al-hiwar.v5i9.1883>
- Amir, M. (2020). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di MAN 1 Lamongan (Tesis tidak diterbitkan). Universitas Gresik.
- Andie, A., Hasbi, M., & Hasanuddin, H. (2021). Sistem informasi audit mutu internal (Siami). *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 12(2), 110. <https://doi.org/10.31602/tji.v12i2.4758>
- Ardhiarisca, O., Wijayanti, R. R., Andriyani, F., Govinda, B., & Azhara, M. (2023). Manajemen strategi. CV Widina Media Utama.
- Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah. (2022). Pedoman akreditasi madrasah. <https://www.ban-sm.or.id>
- Febrianty Br Silalahi, D., & Laia, K. (2021). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. *Jurnal Global Manajemen*, 10(1), 127. <https://doi.org/10.46930/global.v10i1.1783>
- Hidayati, N., & Rahman, A. (2020). Pengaruh audit mutu internal terhadap kinerja lembaga pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 45–60.
- Indonesia, P. (2024). Kepemimpinan karismatik: Definisi, ciri, kelebihan, dan kekurangannya dalam tim. Prudential.co.id. <https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/kepemimpinan-karismatik/>
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 quality management systems—Requirements.
- ISO. (2015). Standar Internasional ISO 9001:2015 sistem manajemen mutu - Persyaratan. *Jurnal Sipil Statik*, 1–60. https://diploma.chemistry.uui.ac.id/wp-content/uploads/2020/03/4.-Standard-ISO-9001_2015-2-bahasa.pdf
- Karim, A., Siregar, B., Prayoga, B. I., Suyitno, S., & Kartiko, A. (2023). Pengaruh kompetensi kepala sekolah dan komitmen organisasi terhadap motivasi kerja guru pada Madrasah Tsanawiyah. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(3), 306–318. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v3i3.287>

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021). Panduan sistem manajemen mutu ISO di pendidikan. <https://www.kemdikbud.go.id>
- Kepemimpinan, G. (2017). Gaya kepemimpinan demokratis dan contohnya: Apa itu gaya kepemimpinan demokratis? Ciri-ciri gaya kepemimpinan demokratis.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Mardayanti, M. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan komitmen kepala sekolah terhadap produktivitas guru MA Ronggowarsito Ponorogo. *Administrasi Pendidikan*, 2(1), 54–61.
- Puradiredja, K., & Puradiredja, K. (n.d.). Definisi tahapan jenis-jenis.
- Redi, A. A. N. P., & Putra, I. N. M. (2021). ISO 9001:2015 pengantar standar manajemen mutu. Website Magister Teknik Industri Bina Nusantara.
- Santoso, A. S. (2020). Audit mutu dalam sistem penjaminan mutu internal. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan Islam*, 10(1), 14–26. <https://doi.org/0.15642/japi.2020.10.1.14-27>
- Sari, D. K. (2021). Survei kepuasan pelanggan dalam layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 78–85.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (2022). Implementasi excellent service di sekolah dalam meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di era pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 455–470.
- Sudiantini, D., & Hadita. (2022). Manajemen strategi. CV Pena Persada. https://fitk.iainambon.ac.id/mpj/wp-content/uploads/sites/7/2019/09/Manajemen-Strategi_LANTIP.pdf
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suherman, N. S. (2012). Pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi: Survei pada Universitas Pendidikan Indonesia (Disertasi tidak diterbitkan). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tehuayo, D. B. (2022). Pengaruh dimensi kualitas audit terhadap kepuasan auditee. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1).
- Utami, A. P. (2021). Peran audit internal atas kualitas pemeriksaan laporan keuangan serta hubungan kinerja audit internal dengan oleh audit eksternal pada sebuah perusahaan. *Jurnal Ekonomi (Online)*, 7(1), 74–81.
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2017). Komitmen organisasi: Definisi, dipengaruhi dan mempengaruhi. Nas Media Pustaka.