**beberapa pengertian mutu**

**berdasarkan kriteria yang berbeda-beda:**

**1.      Melebihi dari yang dibayangkan atau diinginkan**

**2.      Kesesuaian antara keinginan dan kenyataan pelayanan**

**3.      Sangat cocok dalam pemakaian**

**4.      Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus**

**5.      Dari awal tidak ada kesalahan**

**6.      Membanggakan dan membahagiakan pelanggan**

**7.      Tidak ada cacat atau rusak.****[[3]](file:///E:\\KULIAH\\S2%20%28SEKOLAH%20PASCASARJANA%20UIN%29\\MATA%20KULIAH\\Manajemen%20Mutu%20Pendidikan%20Islam%20%28%20Dr.%20H.%20Sugeng%20Listyo%20Prabowo,%20M.%20Pd%20%29\\Makalah\\TEORI%20MUTU.docx" \l "_ftn3" \o ")**

**MENGUKUR KUALITAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **KRITERIA NILAI** | **KETERANGAN** |
| **91 - 100** | **Hasil kerja sempurna, tidak ada kesalahan, tidak ada revisi, dan pelayanan di atas standar yg ditentukan dll.** |
| **76 - 90** | **Hasil kerja mempunya 1 atau 2 kesalahan kecil, tidak ada kesalahan besar, revisi, dan pelayanan sesuai standar yg telah ditentukan dll.** |
| **61 - 75** | **Hasil kerja mempunyai 3 atau 4 kesalahan kecil, dan tidak ada kesalahan besar, revisi, dan pelayanan cukup memenuhi standar yg ditentukan** |
| **51 -60** | **Hasil kerja mempunyai 5 kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, revisi, dan pelayanan tidak cukup memenuhi standar yg ditentukan dll.** |
| **50 ke bawah** | **Hasil kerja mempunyai lebih dari 5 kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, kurang memuaskan, revisi, pelayanan di bawah standar yg ditentukan dll.** |