

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI
MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 6 BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat untuk

Diseminarkan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

DIVYA DANDIAN AGATHA

NPM : 1611030084

Jurusan :Manajemen Pendidikan Islam



FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441 H / 2020 M

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI
MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 6 BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat untuk

Diseminarkan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

DIVYA DANDIAN AGATHA

NPM : 1611030084

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

PembimbingI: Prof. Dr.Hj. Siti Patimah, M.Pd

PembimbingII: Dr. H. Subandi, MM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441 H / 2020 M

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penjelasan Judul

Di dalam pembuatan proposal skripsi ini penulis menyetengahkan sebuah judul yang menurut penulis sendiri ini merupakan suatu usaha sehingga terjadinya kegiatan penelitian manajemen pendidikan islam, adapun judulnya yaitu **“Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung”**. Agar lebih mudah dipahami akan maksud judul diatas. maka disini penulis akan memaparkan arti dan maksud judul tersebut.

1. Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi III, implementasi didefinisikan sebagai “pelaksanaan atau penerapan sesuatu hal”.¹ Artinya implementasi yang merujuk pada sesuatu yang dilaksanakan atau diterapkan pada bidang tertentu.

Dalam hal ini, implementasi yang penulis maksud dalam judul skripsi ini adalah “perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan hasil/tindak lanjut Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung”.

2. Manajemen Mutu Pendidikan

Terry menjelaskan “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003)h.427

tujuan organisasional atau maksdu-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing” pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut dengan manager atau pengelola.² Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.³

3. Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung

Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung adalah salah satu lembaga pendidikan yang terletak di Jl. Ki. Maja No. 50 Kelurahan Way Halim Permai Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, tempat dimana penulis melakukan penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas maka maksud dari judul skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan pokok peneliti tertarik memilih judul tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi manajemen mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung.
2. Karena mutu memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas, input, serta output sumber daya yang ada didalamnya, sehingga perlu diterapkan dalam dunia pendidikan.

²George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Ticoalu. Cet. Ketujuh Bumi Aksara, Jakarta, 2000, h.1

³ Jerone S. Arcaco, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h.75

3. Karena penulis berkeyakinan bahwa penelitian ini memberikan kontribusi positif terhadap lembaga yang penulis teliti.

C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sebagian dari kehidupan masyarakat dan sebagian dinamisator masyarakat. Ada kecenderungan betapa sektor pendidikan selalu terlarat belakang dalam berbagai sektor pembangunan lainnya, artinya, sektor pendidikan menjadi sektor marginal dibandingkan dengan sektor pembangunan yang lain walaupun sektor yang urgen dalam akselerasi pembangunan negara. Di era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin hari semakin pesat perkembangannya, sehingga menuntut perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang baik politik, ekonomi, budaya dan termasuk pendidikan. Inilah tantangan mutakhir manusia abad ini yang perlu diberi jawaban oleh pendidikan kita.⁴

Selain pendidikan sebagian dari kehidupan masyarakat, pendidikan juga merupakan suatu kebutuhan yang sangat mutlak dan penting bagi setiap bangsa karena menyangkut masa depan dalam proses pembangunan nasional. Pendidikan juga memiliki peran strategis dalam potensi sumber daya manusia agar dapat mejadi lebih baik. Dengan pendidikan kemampuan sumber daya manusia dapat terus diasah agar memiliki kemampuan dalam memecahkan berbagai problematika dalam kehidupan. Dengan demikian, sumber daya manusia yang

⁴ Muzayyin Arifin, *filsafat pendidikan islam*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h.41

diharapkan mampu menghadapi masa depan adalah manusia yang memiliki berfikir luas, memiliki keterampilan, memiliki kepribadian yang mandiri dan juga memiliki tanggung jawab serta apresiasi terhadap orang lain.⁵

Pendidikan tidak mengenal usia, baik itu anak kecil, remaja, dewasa, maupun orang tua. Pendidikan adalah suatu kegiatan kita untuk memperbaiki diri, dapat menjadikan kita lebih baik dari sebelumnya. Dari pendidikan pun kita bisa merubah kehidupan kita bahkan dari pendidikan yang baik pendidikan yang bermutu kita mampu merubah dunia lebih baik sekalipun, karena tidak ada hal yang tidak mungkin. Tanpa ilmu kita tidak bisa memahami segala sesuatu dengan benar.

Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya : "Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila berdiri kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan

⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h.6

orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Mahamengetahui apa yang kamu kerjakan.”(QS. Al Mujadalah : 11)⁶

Berdasarkan firman diatas, Allah berjanji kepada manusia bahwa jika mereka beriman dan berilmu maka, Allah akan mengangkat derajat mereka lebih tinggi diantara manusia lainnya. Sehingga memiliki ilmu merupakan bagian terpenting dalam diri seorang muslim.

Pendidikan pada umumnya selalu dihadapkan pada permasalahan pemerataan, relevansi, dan kualitas pendidikan. Pendidikan mempunyai peran penting untuk membantu meningkatkan kualitas, harkat dan martabat setiap warga negaranya. Upaya peningkatan kualitas yang dilakukan manusia memerlukan pemikiran yang matang dengan mengaplikasikan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Berbagai upaya untuk meningkatkan telah lama diupayakan, kegiatan tersebut dikenal dengan penjaminan mutu. Semua sumber daya dimiliki sekolah dapat diorganisasikan langsung oleh sekolah, yang selanjutnya dilaksanakan secara komprehensif oleh semua elemen sekolah dan pada akhirnya menghasilkan output yang dimiliki kompetensi yang dihandalkan.⁷

Berdasarkan hal diatas, untuk menghasilkan output yang dihandalkan tidak terjadi begitu saja dalam suatu lembaga pendidikan. Tetapi ini memerlukan suatu yang efektif dan efisien. Kualitas yang baik dalam suatu lembaga pendidikan ditentukan oleh suatu perencanaan yang baik dalam suatu manajemen. Oleh

⁶Departemen Agama, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: Cordoba, 2013), h.543

⁷Suparno Eko Widodo, *manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), h.12

karena itu, dalam menentukan tujuan yang baik dalam suatu lembaga pendidikan supaya menghasilkan output yang berkualitas dibutuhkan pengelolaan manajemen yang baik. Untuk melaksanakan sesuatu dengan tertib, teratur dan terarah diperlukan adanya manajemen.⁸

Dalam permasalahan saat ini, pendidikan yang bermutu merupakan suatu keharusan. Oleh karena itu, peningkatan mutu harus dilakukan secara terus menerus. Karena proses pendidikan tidak boleh berhenti hanya karena menunggu penyempurnaan sistem, sarana prasarana dan sumber daya manusia. Sekolah/madrasah merupakan institusi pendidikan, yang selalu menjadi pusat perhatian dalam proses belajar mengajar. Pengelolaan sekolah/madrasah harus dilakukan secara efektif, yaitu mampu menciptakan proses belajar mengajar pada diri siswa. Karena sangat mempengaruhi hasil dari proses kegiatan belajar mengajar di sekolah/madrasah, jadi sangat diperlukan upaya pengelolaan secara efektif dan efisien dengan diterapkannya Manajemen Berbasis Madrasah.

Manajemen Mutu Berbasis Madrasah sangat berkaitan dengan pelaksanaan otonomi daerah, seperti tercantum dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1999, tentang pemberian kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah dalam wujud otonomi daerah. Kewenangan yang dimaksudkan yaitu mencakup semua bidang pemerintah, yaitu pekerjaan umum, kesehatan, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup,

⁸Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h.3

pertambangan, koperasi, tenaga kerja, serta pendidikan dan kebudayaan. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, sampai dengan organisasi yang menyelenggarakan satuan pendidikan selalu berupaya untuk pendidikan yang berkualitas baik. Mutu pendidikan yang baik akan menjadi instrument berkembangnya lembaga pendidikan sekaligus menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dengan adanya mutu lulusan yang unggul maka mutu Sumber Daya Manusia (SDM) kedepan akan eksis dalam dinamika perubahan dan pembangunan nasional. Mutu pendidikan yang baik akan membutuhkan *guidline* yang akan mengarahkan penyelenggaraan pendidikan kearah yang benar.⁹

Mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan*, yaitu berlaku baik terhadap semua makhluk karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan berbagai nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Sebagaimana dijelaskan dalam Qur'an surat Al-Qashah:77

سَنَكْمَاوَأَحْسِنُالدُّنْيَا مِّنْ نَّصِيْبِكَ تَنْسَ وَلَا الْأَخْرَةَ الدَّارَ اللَّهُءَاتَنِكَ فِيمَاوَأَبْتَعِ

الْمُفْسِدِينَ تَحِبُّ لَا اللَّهُ إِنَّ الْأَرْضِ فِي الْفَسَادِ تَبَعِ وَلَا إِلَيْكَ اللَّهُ أَحَدٌ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari

⁹Banawi dan M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h.11

(kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

Maka dari itu, sebagai manusia harus memanfaatkan apa yang telah Allah anugerahkan kepada makhluknya berupa kekayaan yang berlimpah untuk mendekatkan diri kepada-Nya dengan berbagai macam pendekatan, sehingga kita mendapatkan pahala kelak diakhirat. Dalam ayat ini ditekankan untuk berbuat baik kepada sesama ciptaan Allah, sebagaimana Allah telah dianugerahkan serta tidak menyebabkan kerusakan di muka bumi yang dapat menjadikan kerusakan bagi makhluk Allah.

Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria minimal tentang sistem pendidikan diseluruh wilayah Republik Indonesia. Berkaitan dengan penjaminan mutu, pasal 2 ayat 2, PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, menyatakan bahwa penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan yang sesuai dengan standar nasional pendidikan perlu dilakukan dalam tiga program terintegrasi yaitu evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi. Ketiga program tersebut merupakan bentuk penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan untuk melindungi masyarakat agar mendapatkan layanan dan hasil pendidikan yang sesuai dengan

apa yang dijanjikan oleh penyelenggara pendidikan serta meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.¹⁰

Mutu pendidikan dasar menengah merupakan tingkat kesesuaian antara penyelenggara pendidikan dasar dan menengah dengan Standar Nasional Pendidikan disekolah. Mutu pendidikan disekolah cenderung tidak ada peningkatan tanpa diiringi dengan menengah ialah mekanisme yang sistematis, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh proses penyelenggaraan pendidikan telah sesuai dengan standar mutu dan aturan yang ditetapkan.¹¹ Penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah sangat penting karena merupakan kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses yang mengatur semua bentuk kegiatan untuk meningkatkan mutu secara sistematis, terencana dan berkelanjutan. Bertujuan sebagai pemenuhan standar pada satuan pendidikan oleh satuan pendidikan untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu.¹²

Rendahnya kualitas pendidikan merupakan indikasi dari rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia. Peraturan pemerintah RI Nomor 19 tahun 2015 tentang standar nasional pendidikan bagian kesatu tentang pendidik pasal 28 (1) menyebutkan bahwa pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan

¹⁰ Amat Jaedun, *Benchmarking Standar Mutu Pendidikan*, (Makalah yang Disampaikan pada Seminar Nasional Tentang Hasil Penelitian Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan, yang Diselenggarakan oleh KEMENDIKBUD, Bogor: 27 Desember 2011), h.1

¹¹ Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Op.Cit*, h.15

¹² Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah, *Indikator Mutu Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, 2017, h.1

kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional, sedangkan ayat 2 disebutkan bahwa kualifikasi akademik sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik yang dibuktikan dengan ijazah an/atau sertifikasi keahlian yang relevan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kualifikasi akademik pendidik sebagaimana dalam pasal 31 PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) menyatakan bahwa pendidik perguruan tinggi untuk program sarjana harus berkualifikasi lulusan megister (S2) dan untuk program megister dan program doktor harus lulusan program doktor (S3).¹³

Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 39 ayat 2, tenaga pendidikan merupakan tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik perguruan tinggi. Secara khusus tugas dan fungsi tenaga pendidik (guru dan dosen) didasarkan pada undang-undang No. 14 Tahun 2007, yaitu sebagai agen pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta mengabdikan kepada masyarakat.

Dalam UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan

¹³ Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 *Tentang Standar Nasional Pendidikan*

diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, sebagai tenaga kependidikan juga harus memiliki kualifikasi, kompetensi, dan sertifikasi dikembangkan oleh BSNP. Untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi sebagai pendidik selanjutnya disebut dosen atau tenaga kependidikan secara professional, dosen dan tenaga kependidikan memiliki hak dan kewajiban.¹⁴

Sekolah sebagai institusi pendidikan merupakan tempat proses pendidikan. Dalam kegiatannya, sekolah bukan hanya sekedar tempat berkumpulnya guru dan murid, melainkan suatu organisasi yang membutuhkan pengelolaan, sehingga menghasilkan lulusan berkualitas, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan bangsa, problem yang dihadapi pendidikan saat ini (termasuk oleh madrasah) antara lain masih rendahnya mutu pendidikan.¹⁵

Pengelolaan mutu sekolah/madrasah sapat dilihat dari pengelolaan manajemen pendidikan dan peningkatan mutu sekolah/madrasah melalui sistem penjaminan mutu pendidikan, karena manajemen pendidikan yang berkualitas akan memungkinkan tercapainya pendidikan secara efektif dan efisien. Upaya agar manajemen pendidikan meningkat dan berjalan maksimal bukan hanya dilakukan oleh satu pihak melainkan semua pihak yang terkait dalam pengelolaan pendidikan. Karena banyak faktor yang harus dipertimbangkan dalam hal ini

¹⁴ Undang-undang No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5*

¹⁵ Nadir, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah: Antara Peluang Dan Tantangan*, Attawa Vol.4 No.7 (Januari-Juni 2005), h.72

mebutuhkan komitmen bersama, baik pemerintah, masyarakat, guru dan para *stakeholder* pendidikan.

Menurut teori W. Edward Deming yang dikutip oleh Nanang Fattah ada empat (4) model dalam sistem penjaminan mutu pendidikan disekolah/madrasah.¹⁶

a. Perencanaan Mutu (*Plan*)

Plan, adanya perencanaan berkaitan dengan perencanaan mutu, meliputi penetapan kebijakan mutu, penetapan tujuan mutu beserta indikator pencapaiannya, serta penetapan prosedur dan pencapaian tujuan mutu.

b. Pelaksanaan (*Do*)

Do, adanya pelaksanaan dari apa yang sudah direncanakan, maka untuk menjamin mutu pendidikan, seluruh proses pendidikan, termasuk pelayanan administrasi pendidikan dilaksanakan sesuai dengan (Standar Operasional Pendidikan) SOP yang telah ditentukan.

c. Evaluasi (*Check*)

Check, adanya monitoring pemeriksaan pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelaksanaan dan hasil pelaksanaan termasuk audit mutu internal.

d. Hasil/Tindak Lanjut (*Action*)

¹⁶ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h.16-17

Action, adanya tindak lanjut dan perbaikan dari hasil evaluasi, penyusunan rencana perbaikan, dan penyusunan laporan program pendidikan.

Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Bandar Lampung adalah salah satu lembaga pendidikan negeri dibawah naungan Kementerian Agama diwilayah Bandar Lampung Jl. Ki.Maja No.50 Way Halim Permai yang memiliki visi dan misi yang jelas dan kompetitif agar menjadi madrasah unggul yang islami dan berkualitas. Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung berakreditasi B, murid-murid di MIN 6 Bandar Lampung melaksanakan shalat dzhur dan ashar berjamaah dan juga melaksanakan shalat sunah. Ruang kelas di MIN 6 Bandar Lampung memiliki 25 rombel, yaitu kelas 1 memiliki 5 kelas, kelas 2 memiliki 5 kelas, kelas 3 memiliki 4 kelas, kelas 4 memiliki 4 kelas, kelas 5 memiliki 4 kelas, dan kelas 6 memiliki 3 kelas. Lulusan atau alumni di MIN 6 Bandar Lampung rata-rata 80% melanjutkan ke sekolah Negeri.

Akreditasi sekolah/madrasah adalah sebuah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan satuan lembaga atau program pendidikan, yang hasilnya diwujudkan peringkat kelayakan yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang mandiri dan professional. Yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kelayakan sekolah/madrasah atau program yang dilaksanakannya berdasarkan Standar Nasional Pendidikan, memberikan pengakuan peringkat kelayakan, dan memberikan rekomendasi tentang penjaminan mutu pendidikan kepada program atau satuan pendidikan yang diakreditasi dan pihak terkait.

Menurut para assessor ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah mengenai masa berlaku akreditasi yang telah diperolehnya, antara lain: peringkat akreditasi berlaku selama 4 tahun terhitung sejak ditetapkannya peringkat akreditasi, sekolah yang menghendaki reakreditasi bisa mengajukan permohonan sekurang-kurangnya 1 atau 2 tahun setelah penetapan akreditasi, sekolah yang masa akreditasinya telah berakhir dan sudah mengajukan permohonan reakreditasi namun belum ditindak lanjuti maka sekolah tersebut masih menggunakan peringkat akreditasi terdahulu, sekolah yang masa akreditasinya berakhir dan menolak untuk reakreditasi maka peringkat akreditasi yang terdahulu sudah tidak berlaku.

Sementara itu Kepala Sekolah MIN 6 Bandar Lampung Ibu Evi Linawati, S.Ag., MM.Pd mengatakan sedang berupaya meningkatkan mutu pendidikan dan berupaya meningkatkan output serta potensi akademik dan non akademik siswa untuk bersaing agar menjadi madrasah dengan nilai lebih dalam menempuh pendidikan lanjutan.

Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung sadar akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para peserta didik dengan meningkatkan mutu pendidikannya terutama meningkatkan mutu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Karena keberhasilan suatu lembaga pendidikan tergantung baik tidaknya mutu tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya. Sangat diperlukan usaha yang maksimal efektif efisien untuk mewujudkannya. Dan untuk mewujudkan semua itu perlu dilakukannya

penjaminan mutu agar mampu mengevaluasi diri untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mengetahui keberhasilan kinerja program-program pendidikan yang telah dilakukan baik yang sudah terealisasi maupun yang belum terealisasikan.

Tenaga pendidik adalah orang yang memberikan ilmu yang dimiliki kepada peserta didik melalui proses pembelajaran yang ada di sekolah. Pendidik merupakan salah satu penentu faktor keberhasilan.

Keberhasilan suatu program pembelajaran sehingga guru dituntut untuk memiliki kompetensi yang berkualitas, karena fungsi pendidik adalah merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran. Sehingga Mafrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung memberikan beberapa kegiatan pengembangan ilmu dapat berjalan maksimal. Implementasi manajemen mutu pendidikan sangat penting karena memfokuskan peningkatan layanan mutu pendidikan dan kepuasan pelanggan dari semua sektor yang ada, misalnya kualitas sekolah tersebut, dan tenaga pendidiknya. Pendidik yang berkualitas merupakan salah satu faktor mewujudkan tujuan mutu pendidikan.

Selain tenaga pendidik, di sekolah terdapat tenaga kependidikan yang dimana mereka bertugas dalam hal administrasi sekolah. Tenaga kependidikan meliputi, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, staff, dan karyawan sekolah. Perannya juga begitu penting dalam mencapai program-program yang disusun oleh sekolah agar tercapai tujuan yang diharapkan.

Tabel 1.1
Data Status Kepegawaian/ Guru

Ijazah Tertinggi	Status Kepegawaian/Guru		
	Jumlah Guru Tetap	Jumlah GT/Honorar	Jumlah PT/Honorar
S2/S3	1	-	-
S1	29	7	-
D3	-	-	-
D2	-	-	-
D1 / SLTA	-	-	3
Jumlah	30	8	3

Sumber: Dokumentasi MIN 6 Bandar Lampung

Berdasarkan data diatas MIN 6 Bandar Lampung telah memiliki guru yang dapat mendukung secara internal dan mendidik siswa agar memiliki potensi akademik dan non akademik yang dapat meningkatkan mutu pendidikan di madrasah.

Tabel 1.2
Data Kepangkatan Guru dan Pegawai

No	Golongan	Jumlah
1	IV/a dan IV/b	14 Orang
2	III/d	6 Orang
	III/c	4 Orang
	III/bs	4 Orang
	III/a	3 Orang
3	II/d	-
	II/c	1 Orang
	II/b	-
	II/a	-
Jumlah		32 Orang

Sumber: Dokumentasi MIN 6 Bandar Lampung

Berdasarkan tabel diatas MIN 6 Bandar Lampung telah memiliki guru dan pegawai PNS dengan golongan II sampai golongan IV dan mengajarkan siswa dan siswi di madrasah agar memiliki potensi akademik dan non akademik serta dapat meningkatkan mutu pendidikan di madrasah.

Tabel 1.3

Data Prestasi Siswa-Siswi MIN 6 Bandar Lampung Bidang Agama, Olahraga dan Umum

NO	CABANG LOMBA	JUARA	TAHUN	PENYELENGGARA
1	OSN IPA	II	2013	OSN tk. Kec.Sukarame
2	Futsal	I	2013	GELORA 1 (SMP PGRI 6 BALAM)
3	Paduan Suara	I	2013	GELORA 1 (SMP PGRI 6 BALAM)
4	PBB Putra	III	2013	GELORA 1 (SMP PGRI 6 BALAM)
5	Futsal	III	2013	MIFTAHUL ULUM
6	PBB Putra	I	2013	PERANMU 2
7	Pengucapan Dasadarma	I	2013	PERANMU 2
8	Pionering	II	2013	PERANMU 2
9	Kreasi Tenda	II	2013	PERANMU 2
10	Olimpiade IPA	II	2013	KSM Tk. Kecamatan
11	PBB Putra	Harapan III	2013	Temu Galang ke-VII Se Lampung (IAIN BDL)
12	Senam Pramuka	Harapan III	2013	Temu Galang ke-VII Se Lampung (IAIN BDL)
13	Mewarnai	Harapan II	2013	Temu Galang ke-VII Se Lampung (IAIN BDL)
14	Pidato Putra	I	2014	Festifal Seni Islam Se-

				Kecamatan WHP
15	Pidato Putri	II	2014	Festifal Seni Islam Se-Kecamatan WHP
16	Mawalan	I	2014	Festifal Seni Islam Se-Kecamatan WHP
17	MTQ	I	2014	Festifal Seni Islam Se-Kecamatan WHP
18	Adzan	II	2014	Festifal Seni Islam Se-Kecamatan WHP
19	Mewarnai Putra	II	2015	Temu Galang ke-VIII SeLampung (IAIN BDL)
20	Mewarnai Putri	II	2015	Temu Galang ke-VIII SeLampung (IAIN BDL)
21	Futsal	I	2015	IAIN RADEN INTAN
22	OLIMPIADE MTK	II	2015	KSM KEMENAG TK.KOTA
23	OLIMPIADE IPA	I	2015	KSM KEMENAG TK. KOTA
24	Kids Atletik (Lempar Turbo)	I	2016	O2SN Kec.Way Halim
25	Kids Atletik (Lari Sprint)	III	2016	O2SN Kec.Way Halim
26	Renang Gaya Bebas	III	2016	Gubernur Cup
27	MTQ Putri	I	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)
28	MTQ Putra	II	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)

29	Kaligrafi Putri	Harapan I	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)
30	LCC	I	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)
31	D'ai Cilik Putra	III	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)
32	Adzan	III	2016	Festifal Seni Islam Se-Kec.Way Halim (KKG PAI)
33	PBB Putri	I	2017	LT II Kwarran Way Halim
34	Pionering Putri	I	2017	LT II Kwarran Way Halim
35	PBB Putra	II	2017	LT II Kwarran Way Halim
36	Spalga Talent	Harapan II	2017	Spalga Talent SMP Al-Azhar 3
37	Tahfidz	III	2018	SMP Al-Azhar 3
38	Renang	I	2018	O2SN Kec.Way Halim
39	Pencak Silat	III	2018	O2SN Kec.Way Halim
40	OLIMPIADE MTK	I	2018	KSM KEMENAG TK.MADRASAH
41	OLIMPIADE MTK	II	2018	KSM KEMENAG TK.KOTA
42	Kaligrafi	I	2019	SPALGA TALENT (SMP AL AZHAR 3)
43	PBB Putri	III	2019	SPALGA TALENT (SMP AL AZHAR 3)

44	TRY OUT	I	2019	SPALGA TALENT (SMP AL AZHAR 3)
45	Pencak Silat	III	2019	O2SN Kec.Way Halim
46	Gambar Bercerita	Harapan II	2019	FLS2N Kec.Way Halim
47	PBB Putri	I	2019	GAMPA KE VIII (MAN 1 BDL)
48	PBB Putri	III	2019	GAMPA KE VIII (MAN 1 BDL)
49	Taekwondo	2 Perunggu	2019	SD IT Permata Bunda
50	Taekwondo	3 Perak	2019	SD IT Permata Bunda

Sumber: Dokumentasi MIN 6 Bandar Lampung

Berdasarkan tabel diatas MIN 6 Bandar Lampung telah memiliki prestasi akaedimik dan non akademik. Prestasi akademik seperti Olimpiade IPA, Olimpiade Matematika serta TRYOUT dan sebagainya..Dan prestasi non akademik seperti futsal, paduan suara, PBB putra, taekwondo dan sebagainya.

Implementasi Manajemen Mutu di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung adalah hal yang sangat penting.Mengapa demikian?Karena implementasi manajemen mutu memfokuskan pada peningkatan layanan mutu pendidikan dan kepuasan pelanggan dari semua sektor layanan yang ada. Struktur organisasi kelembagaan MIN 6 Bandar Lampung, yang memiliki pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja yang operasional dan terukur, memiliki acuan buku yang disepakati oleh semua warga sekolah,

sehingga MIN 6 Bandar Lampung memiliki budaya kinerja yang terukur dan terencana. Walaupun masih ada beberapa pendidik yang belum memenuhi standar kualifikasi akademik, MIN 6 Bandar Lampung selalu memberikan pelatihan kepada para pendidik dan kependidikan guna menciptakan tenaga pendidik dan kependidikan yang professional. Dalam mewujudkan visi dan misi MIN 6 Bandar Lampung.

Berdasarkan penjelasan diatas, sekolah sedang berupaya meningkatkan mutu pendidikan dan berupaya meningkatkan output serta potensi akademik dan non akademik siswa untuk bersaing agar menjadi madrasah dengan nilai lebih dalam menempuh pendidikan lanjutan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian disekolahan ini dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.”

D. Fokus

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah tentang “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung”

E. Sub Fokus

- a. Perencanaan Mutu
- b. Pelaksanaan Mutu
- c. Evaluasi
- d. Hasil atau tindak lanjut

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan mutu pendidikan di madrasah ibtidaiyah negeri (MIN) 6 bandar lampung?
2. Bagaimana pelaksanaan mutu pendidikan di madrasah ibtidaiyah negeri (MIN) 6 bandar lampung?
3. Bagaimana evaluasi mutu pendidikan di madrasah ibtidaiyah negeri (MIN) 6 bandar lampung?
4. Bagaimana hasil atau tindak lanjut mutu pendidikan di madrasah ibtidaiyah negeri (MIN) 6 bandar lampung?

G. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian tersebut adalah untuk:

1. Mendeskripsikan perencanaan mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.
2. Mendeskripsikan pelaksanaan mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.
3. Mendeskripsikan evaluasi mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.
4. Mendeskripsika hasil atau tindak lanjut mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.

H. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian dapat memberikan manfaat antar lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti lain, untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan
- b. untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variable lain.
- c. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti sebagai hasil pengamatan langsung khususnya tentang implementasi manajemen mutu pendidikan di Madrasah.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk mengembangkan teori dalam khasanah ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, bahan pertimbangan dan sumber data guna perbaikan, pengembangan, dan peningkatan dalam dunia pendidikan khususnya dapat meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat menarik minat pelanggan.

I. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara ilmiah dalam suatu bidang tertentu. Untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.¹⁷

¹⁷S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2004), h.1

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.¹⁸

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Madrasah di . pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alami. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara alamiah, apa adanya dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya.

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang merespon

¹⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000), h.11

atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis atau lisan.¹⁹

Berdasarkan uraian diatas, menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁰ Adapun sumber data penelitian ini terdiri atas dua macam, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memverikan data kepada pengumpulan data.²¹ Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh peneliti adalah hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Kepala Tata Usaha di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.²² Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literature yang relevan dengan pembahasan. Dari penjelasan teori tersebut, maka penulis dapat menentukan sumber data penelitian ini yaitu

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h.172

²⁰ Lexy J. Moleong, *Op.Cit*, h.157

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.225

²² *Ibid*

Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Kepala Tata Usaha di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural stting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.²³

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara(interview), dan dokumentasi.

a.Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi (pengamatan) adalah alat pengukuran data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²⁴

Menurut nasuition (dalam Sugiyono) observasi adalah semua ilmu pengetahuan dan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²⁵

Dari beberapa pengertian mengenai observasi diatas, dapat penulis simpulkan bahwa observasi adalah suatu penyelidikan yang dilakukan dengan

²³ *Ibid*

²⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metode Riset Sosial*, (Bandung: Alumni, 2008), h.70

²⁵ Sugiyono, *Op.Cit*, h.226

alat indra baik langsung maupun tidak langsung terhadap fakta-fakta, gejala-gejala yang akan diteliti.

Observasi (pengamatan) yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis non partisipan, dimana penulis tidak turut ambil bagian dalam kehidupan orang yang di observasi. Adapun hal-hal yang akan di observasi adalah tentang Implementasi Manajemen Mutu Madrasah di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.

Teknik observasi dilakukan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung untuk mendapatkan data tentang peran manajemen mutu madrasah. Adapun observasi ini dilakukan terhadap Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Kepala Tata Usaha.

b. Wawancara (Interview)

Interview yang sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁶ Menurut Esterberg (dalam Sugiyono), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.²⁷

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*, h.198

²⁷ Sugiyono, *Op.Cit*, h.231

Berdasarkan kutipan menurut Esterberg, penulis dapat menyimpulkan bahwa wawancara adalah metode yang dipergunakan untuk memperoleh data yang valid secara langsung meminta keterangan dari pihak yang diwawancarai, karena metode ini merupakan cara yang mudah dan praktis untuk menghimpun data yang diperlukan, dengan demikian informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti bisa diperoleh dari pihak-pihak tertentu yang dianggap mewakili.

Bila dilihat dari sifat dan teknik pelaksanaannya, jenis interview dapat dibedakan atas:

- 1) Wawancara bebas (wawancara tak terpimpin), adalah proses wawancara di mana *interview* tidak secara sengaja mengarah Tanya jawab pada pokok persoalan dari fokus penelitian.
- 2) Wawancara terpimpin adalah wawancara yang menggunakan panduan dari pokok-pokok permasalahan.
- 3) Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Jadi dalam wawancara hanya memuat pokok-pokok masalah yang diteliti selanjutnya dalam proses wawancara apabila menyimpang dari persoalan yang dibahas.²⁸

Ditinjau dari pelaksanaannya, penulis menggunakan model wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dimana pewawancara bebas

²⁸ Hamid Damadi, *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h.286

menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan dengan membawa sederetan pertanyaan, serta berupaya untuk menciptakan suasana santai tetapi serius dan sungguh-sungguh. Metode ini penulis gunakan untuk wawancara Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Kepala Tata Usaha, di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 6 Bandar Lampung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain-lain.²⁹ Adapun data-data yang dihimpun melalui metode dokumentasi dalam penelitian ini yakni sejarah singkat berdirinya MIN 6 Bandar Lampung, daftar siswa, daftar pegawai, sarana dan prasarana, visi, misi, dan tujuan sekolah, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkenaan dengan peneliti ini.

Jadi metode dokumentasi adalah suatu cara pengambilan atau pengumpulan data dengan cara mengumpulkan suatu bukti-bukti tertulis cetak, gambar, dan sebagainya.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*, h.201

1. Uji Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data yang meliputi tingkat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dan kepastian (*confirmability*) dari hasil penelitian ini, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

a. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Pengujian keabsahan data dengan meningkatkan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca semua catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Sebagai bakalnya adalah penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.³⁰

b. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda, dalam hal ini sumber datanya adalah Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Kepala Tata Usaha. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada kesempatan

³⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Alfabeta, 2005), h.410

yaitu pagi, siang, dan sore hari.³¹Jadi, triangulasi ang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³²Adapun metode berfikir yang dipakai pada penelitian ini adalah metode induktif atau mengumpulkan bukti-bukti khusus yang kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum.Setelah dilakukan penelitian, data yang terkumpul masih merupakan data mentah, sehingga perlu diolah dan dianalisis terlebih dahulu guna menghasilkan sebuah informasi yang teruji kevalidannya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu.³³Mengumpulkan data dan menerapkan data yang memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan wilayah penelitian

³¹ *Ibid*, h.411

³² Sugiyono, *Metode Penelitian, Kualitatif, dan R&D, Op.Cit*, h.244

³³ *Ibid*, h.247

dan menghapus data yang tidak berpola, baik dari observasi, interview, dan dokumentasi.

b. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data.

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan, dan bagan. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁴

c. Verifikasi data (*data verifying*)

Langkah ketiga dalam analisis dan kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.³⁵

³⁴*Ibid*, h.249

³⁵ Sugiyono, *Op.Cit*, h.252

d. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkonstruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenal masalah yang diteliti. Setelah data hasil penelitian terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “Metode Kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penarikan kesimpulan dilakukan dengan berfikir induktif, yaitu kesimpulan yang ditarik atas dasar data empiris setelah sebelumnya dilakukan verifikasi data.³⁶ Dengan kata lain, dalam metode penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan induktif, suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh dan dikembangkan pola hubungan tertulis.

³⁶ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Bandung : Sinar Baru Algesindo Offside, 1999), h.86

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Manajemen Mutu

a) Pengertian Manajemen Mutu

Manajemen adalah suatu istilah yang tidak asing lagi dan sering dipergunakan dalam berbagai bidang termasuk dalam bidang pendidikan. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *managing* atau pengelolaan, sedangkan pelaksanaan disebut *manager* atau pengelola.¹

Menurut Ramayulis bahwa pengertian yang sama dengan *al-tadbir* (pengeturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT berikut ini:²

Dari ayat diatas diketahui bahwa Allah SWT merupakan pengetahuan alam. Akan tetapi, sebagai khalifah di bumi ini, manusia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT mengatur alam raya ini.³

¹ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), h.1

² U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h.1

³ U. Saefullah, *Op.Cit*, h.1

Menurut pendapat Malayu S.P Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan produk atau jasa secara efisien.

Menurut Horold Koontz dan Cyril O' Donnel, manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Sedangkan G.R. Terry (dalam hikmat), mengatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁵

Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa:

- a. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.2

⁵ Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), h.12

- b. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.
- c. Manajemen baru dapat diterapkan jika ada dua orang atau lebih dalam melakukan kerjasama dalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan.
- d. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab.
- e. Manajemen terdiri dari beberapa fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.

Dalam praktiknya, melakukan manajerial dapat menggunakan kemampuan untuk keahlian dengan mengikuti suatu alur/prosedur keilmuan secara ilmiah dan ada juga karena berdasarkan pengalaman dengan lebih menonjolkan khas atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain. Dengan demikian terdapat tiga fokus untuk mengartikan manajemen, yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen sebagai profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan/keterampilan teknis, manusiawi, dan konseptual.
- b. Manajemen sebagai proses yaitu dengan menentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktivitas manajemen.

- c. Manajemen sebagai seni tercermin dari perbedaan gaya (*style*) seseorang dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.⁶

b) Pengertian Mutu

Kualitas atau mutu merupakan aspek terpenting dalam setiap organisasi. Mutu diyakini sebagai modal utama dalam menghadapi persaingan antarorganisasi. Setiap organisasi pasti selalu mencari sumber daya yang bermutu untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.⁷ Berbicara tentang mutu berarti berbicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang, barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegant, mewah, antic, tidak ada cacatnya, awet, kuat, dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*), dan idelitas. Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan dan bahkan orang yang tidak segan-segan untuk memuji dan memberi acungan jempol.

Mutu berkenan dengan harapan dari pelanggan, mutu juga diterapkan pada hasil, layanan, orang, proses, dan lingkungan. Beberapa ahli memberikan definisi atau rumusan mutu yang berbeda, lebih jauh Goetsch

⁶ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.85

⁷ Barnawi M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h.142-143

dan Davis (dalam Mahmud), mengemukakan mutu adalah sesuatu yang dinamis mengikuti dinamika pelanggan dan lingkungan.⁸

Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Juran, mutu suatu produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut, Fegebaun mengatakan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Sedangkan menurut Crosby (dalam Makbuloh), mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan.⁹

Dari definisi di atas, dapat penulis ambil kesimpulan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Dalam bidang pendidikan, mutu berkenaan dengan program dan hasil pendidikan yang dapat memenuhi harapan sesuai tingkat dan perkembangan masyarakat dan dunia kerja.¹⁰

2. Standar Mutu Pendidikan

Pendidikan merupakan jasa yang perlu memiliki standarisasi penilaian terhadap mutu. Standar mutu ialah panduan sifat-sifat barang atau jasa

⁸ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h.2-3

⁹ Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjamin Mutu*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.33-34

¹⁰ Marzuki Mahmud, *Op.Cit*, h.5

termasuk sistem manajemennya yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sallis (dalam Engkoswara dan Aan Komariah) mengemukakan bahwa standar mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

- a. Standar produk atau jasa yang ditunjukkan dengan:
 - 1) Sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to specification*.
 - 2) Sesuai dengan pengguna atau tujuan, atau *fitnessfor purpose or use*.
 - 3) Produk tanpa cacat *zero defect*.
 - 4) Sekali benar atau seterusnya atau *right first time, every time*.
- b. Standar untuk pelanggan yang ditunjukkan dengan:
 - 1) Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Bila produk dan jasa dapat melebihi harapan pelanggan atau *exceeding customer expectation*.
 - 2) Setia kepada pelanggan atau *delighting the customer*.¹¹

Dalam konteks pendidikan, pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan pendidikan. Merujuk pada pendapat Edward Sallis (dalam Danim), sekolah yang bermutu bercirikan sebagai berikut:

¹¹Engkoswara dan Aan Komariah, *Op.Cit.* h.309

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- b. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya.
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrument untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- f. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
- g. Sekolah mengupayakan proses perbaikan
- h. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- i. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- j. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.

- k. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan.¹²

3. Indikator Mutu Pendidikan

Satuan pendidikan yang telah atau hampir memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan dapat menggunakan atau menetapkan standar di atas SNP sebagai acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengembangan sistem penjaminan mutu pendidikan, standar yang ditetapkan oleh satuan pendidikan harus lebih tinggi dari SNP, penetapan standard an indikatornya harus disesuaikan dengan prinsip penyelenggaraan pendidikan di Indonesia.

Ukuran keberhasilan penjaminan mutu oleh satuan pendidikan terdiri dari indikator proses, output, outcome dan dampak.

1) Indikator proses

Meningkatnya kemampuan satuan pendidikan dalam menjalankan siklus penjaminan mutu pendidikan yang dapat diidentifikasi dari adanya perubahan pengelolaan satuan pendidikan, adanya kebijakan dan implementasi kebijakan yang mengacu pada SNP, meningkatnya kemampuan dalam merencanakan dan meningkatnya kemampuan untuk memonitor dan mengevaluasi mekanisme yang telah dilakukan.

¹² Sudarman denim, *visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Bibirokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: PT: Bumi Aksara, 2006), h.54-55

2) Indikator output

Terwujudnya peningkatan mutu pendidikan pada satuan pendidikan, yang ditunjukkan dengan meningkatnya kompetensi pendidikan dalam menjalankan proses pembelajaran mulai dari perencanaan hingga penilaian, pengembangan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler, meningkatnya pengelolaan sarana prasarana dan keuangan, kerjasama dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan.

3) Indikator outcome

Adanya peningkatan hasil belajar peserta didik, hasil uji kompetensi dan penilaian kinerja pendidik dan tenaga kependidikan, prestasi satuan pendidikan beserta anggota, terwujudnya lingkungan belajar yang menyenangkan, adanya penghargaan serta dukungan financial pemangku kepentingan.

4) Indikator dampak

Terbangunnya budaya mutu dengan terlaksananya penjaminan mutu yang berkesinambungan dan berkelanjutan pada satuan pendidikan.¹³

4. Tujuan Mutu Pendidikan

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan adapun tujuan pengimplementasian manajemen mutu di sekolah/madrasah yaitu:

¹³ Don Adams, *Defining Education Quality Planning, Education Planning*, (New York: Unesco, 2006), h.3-18

- a. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif lembaga pendidikan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya.
- b. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama.
- c. Meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan kepada wali peserta didik, masyarakat dan pemerintah mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya.
- d. Meningkatkan kompetisi yang sehat antar lembaga pendidikan mengenai mutu pendidikan yang hendak dicapai.¹⁴

5. Manfaat Mutu Pendidikan

Menurut Tony Bush dan Marianne Coleman adapun manfaat dalam pengimplementasian manajemen mutu di sekolah/madrasah yaitu:

- a. Dapat menggerakkan nilai, moralitas, karakter, ataupun akhlak yang jelas. Nilai, moralitas, karakter, dan akhlak tersebut berasal dari suatu keyakinan bahwa dalam mengimplementasikan mutu semua pihak harus bekerja secara maksimal, mulai dari awal pertengahan, hingga di akhir.
- b. Dapat memuaskan keinginan maupun kebutuhan orang tua peserta didik. Orang tua peserta didik menyekolahkan anaknya dengan

¹⁴ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), h.43

kebutuhan-kebutuhan ataupun harapan-harapan tertentu, implementasi manajemen mutu menjadikan pihak sekolah mengetahui kebutuhan dan harapan tersebut serta menjadikan pihak sekolah fokus dan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pada orang tua peserta didik. Itulah sebab tujuan akhir dari mutu adalah kepuasan para pelanggan.

- c. Dapat mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan atau sesuatu yang buruk. Hal ini sangat mungkin sekali dicapai karena implementasi manajemen mutu merupakan perluasan dan pengembangan diri dari jaminan mutu (*quality assurance*). Jaminan mutu adalah sebuah cara memproduksi produk yang bebas dari cacat dan kesalahan (*zero defects*).¹⁵

Dari uraian diatas, dapat penulis simpulkan bahwa manfaat pengimplementasian manajemen mutu di sekolah/madrasah dapat tercapai tatkala peserta didik (siswa), orang tua peserta didik, dan masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dan bangga dengan penyelenggaraan pendidikan bagi anak-anaknya di sekolah/madrasah tersebut.

6. Langkah-langkah Manajemen Mutu Pendidikan

Menurut Wiyani implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah terdapat beberapa langkah-langkah yang sistematis, yang dapat dilakukan secara teratur dan terus menerus. Langkah-langkah tersebut antara lain:

1. Melakukan perbaikan secara terus menerus

¹⁵*Ibid*, h.43-44

Langkah awal dalam melakukan secara terus menerus adalah dengan melibatkan guru, staf, wali peserta didik, masyarakat, dan pejabat terkait perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah sendiri merupakan tahap terpenting dalam implementasi TQM di sekolah. Visi, misi, dan tujuan sekolah menggambarkan masa depan warga sekolah agar termotivasi untuk bekerja dengan penuh semangat dan antusias.¹⁶

2. Menentukan standar mutu

Untuk menetapkan standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya berupa kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.

3. Melakukan perubahan kultur

Konsep ini bertujuan untuk budaya organisasi yang menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Dalam bidang pendidikan, pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya mulai dari pimpinan itu sendiri, guru, staf, peserta didik, orang tua, dan lain-lain sebagai unsur terkait. Perubahan kultur ini dilakukan dengan menempuh cara-cara perumusan keyakinan

¹⁶ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), h.49-50

bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, dan perumusan visi dan misi sekolah tersebut.¹⁷

4. Mengubah organisasi

Jika visi, misi, dan tujuan sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi melainkan perubahan sistem dan struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi. Perubahan ini menyangkut perubahan kewenangan, tugas-tugas, dan tanggung jawab.

5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan

Misi utama dari sekolah dalam mengimplementasikan TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sekolah yang unggul, baik sekolah negeri maupun sekolah swasta merupakan sekolah yang dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Pihak sekolah mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah dengan kepuasan pelanggan.¹⁸

Dalam konteks pendidikan ada dua wilayah kerja yang harus terus diperbaiki dalam rangka TQM, yakni administrasi dan layanan

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), h.9-10

¹⁸ Novan Ardy Wiyani, *Op.Cit*, h.59-62

akademik. Peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup hanya dengan senyum dan sikap ramah di hadapan orang tua siswa, siswa sendiri, pemerintah atau lainnya, tapi dialog apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu ditingkatkan. Selain diinspirasi dengan berbagai literature hasil penelitian atau lainnya juga harus diperkuat dengan *assessment* terhadap mereka langsung, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan riil pelanggan primer, sekunder, dan tersiernya.

Implementasi TQM dalam layanan administrasi sekolah harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai perubahan pada level kualitas tertentu yang dapat ditunjukkan pelanggan. Berbagai strategi yang dapat dikembangkan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat memberikan layanan yang terbaik pada mereka adalah dan dapat memberikan layanan yang terbaik pada mereka adalah dekat dengan pelanggan dan fokus terhadap pelanggan dengan sikap yang profesional. Pegawai dan seluruh staff sekolah harus berusaha dekat dengan pelanggan, siswa, orang tua siswa, pemerintah maupun unsur-unsur *employer* yang biasa datang ke sekolah. Semua itu harus dilakukan agar dapat memahami benar apa pemerintah mereka dan apa harapan mereka, apa yang belum dan sudah tercapai, dan yang paling penting mereka merasa terbantu, terlindungi dan terpuaskan. Sikap yang sama juga harus diberikan diantara sesama staff, karena mereka

memerlukan suasana bekerja yang nyaman sehingga produktif dan dapat memberikan layanan terbaiknya pada pelanggan sekolah.¹⁹

Dalam konteks layanan akademik, guru selain harus profesional yang ditandai dengan penguasaan terhadap bahan ajar dengan baik, serta penguasaan berbagai strategi pembelajaran dan teknik-teknik evaluasi, juga harus mampu mengembangkan strategi pembelajaran yang membelajarkan siswa dan tidak membiarkan siswa tertinggal, sehingga tidak ada siswa yang kompetensinya di bawah harapan.²⁰ Dalam teori Behavioristik, tingkah laku belajar peserta didik merupakan hasil dari reaksi terhadap lingkungan sekolahnya. Jika ada peserta didik yang rajin dan giat peserta didik merupakan hasil belajar individu terhadap lingkungan sekitarnya, baik lingkungan sekolah maupun rumah. Dengan demikian, untuk menciptakan hasil belajar yang diinginkan, maka pendidikan harus menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif bagi peserta didik agar mampu berprestasi dalam belajar.²¹

¹⁹ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004), h.295-296

²⁰ B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.198

²¹ Chairul Anwar, *Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2017), h.17

B. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan

Implementasi Manajemen Mutu Madrasah dalam mengemban tugasnya untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya harus memperhatikan berbagai komponen dan strategi, sebagaimana model yang dikemukakan oleh Edward Deming dalam buku Nasution yang mengajukan penggunaan SPC (*Statistical Proses Control*) agar lembaga pendidikan dapat membedakan penyebab sistematis dan penyebab khusus dalam menangani kualitas. Deming berkeyakinan bahwa perbedaan atau variasi merupakan suatu fakta yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan organisasi. Salah satu metode peningkatan mutu yang diciptakan Deming adalah *Deming Cyle*.²²

Deming Cyle dikembangkan untuk menghubungkan antara operasi dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua bagian dalam institusi (riset, desain, operasi dan pemasaran) secara terpadu dan bersinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Siklus deming adalah model perbaikan berkesinambungan yang terdiri dari empat komponen berurutan. Subtansi utama sistem implementasi manajemen mutu pada proses penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan dengan siklus PDCA yang dikemukakan oleh para ahli mutu seperti E. Deming, Juran, Crosby, Feugenbaum, Garvi, dan Davis, yakni sebagai

²² Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anies Mucktiaty, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.11

berikut: Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Do*), Evaluasi (*Check*), dan Tindakan (*Action*) yang selalu berkesinambungan. Penjelasan dari setiap siklus PDCA tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Mutu (*Plan*)

Plan, yaitu kegiatan merupakan standar, terutama terkait dengan standar kinerja guru, standar pengalaman belajar, dan standar hasil belajar peserta didik. Penetapan standar ini tergantung pada pendekatan apa yang digunakan, seperti menggunakan pendekatan standard-based, kecocokan dengan tujuan, standar minimal, atau standar terbaik.

2. Pelaksanaan (*Do*)

Do, melaksanakan proses pendidikan, terutama proses pembelajaran yang sesuai dengan standar kinerja, untuk menjamin pengalaman belajar peserta didik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Evaluasi (*Check*)

Check, yaitu mengevaluasi dengan cara membandingkan pelaksanaan proses belajar mengajar dengan standar yang telah ditetapkan.

4. Hasil/Tindak Lanjut

Act, yaitu melakukan perbaikan lanjutan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kinerja. Peningkatan standar dilakukan setelah dilaksanakan diskusi terkait dengan pelaksanaan kinerja, antara supervisor dengan guru yang dievaluasi.

Proses PDCA tersebut dikembangkan keadaan berbagai perspektif cara mengelola mutu, yakni konsep: a) pengendalian mutu (*quality control*); b) penjaminan mutu (*quality assurance*); c) peningkatan mutu (*quality improvement*). Konsep pengendalian mutu dalam pendidikan merupakan kegiatan untuk mendeteksi produk pendidikan atau jasa pendidikan. *Learning outcome* dideskripsikan berdasarkan kelulusan, kompetensi inti, dan kompetensi dasar yang merupakan acuan dalam menyatakan mutu.²³

Dalam rangka implementasi manajemen mutu madrasah ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh manajer atau kepala sekolah, yaitu membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional.

Disinilah letak pentingnya dikembangkan faktor rekayasa dan faktor motivasi agar secara bertahap dan pasti kultur mutu itu akan berkembang didalam institusi pendidikan. Dalam organisasi nonprofit seperti dalam industri jasa semisal organisasi pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggara dalam industri jasa.

Pertama, kendala (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kedua, daya tangkap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan para pendidik dan

²³*Ibid*, Riwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anies Mucktiaty, h.12

tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pendidik dan tenaga kependidikan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Keempat, empati meliputi kemudahan dalam melakukan para pelanggan. Kelima, bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga pendidik dan kependidikan dan sasaran komunikasi.²⁴

Kelima dimensi diatas berdasarkan tingkatan relatifnya dimata pelanggan, pelanggan menggunakan dimensi-dimensi tersebut untuk menilai kualitas jasa pada sebuah organisasi pendidikan. Dari sinilah implementasi manajemen mutu madrasah diperhitungkan kinerjanya, sehingga dapat dinilai apakah mutu madrasah tersebut sudah atau belum bermutu. Ini hanya salah satu gambaran mutu dalam sebuah lembaga pendidikan.

C. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penulis menyadari bahwa secara substansi penelitian ini tidak sama sekali baru. Penelitian sebelumnya berkaitan dengan manajemen mutu terpadu telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya:

²⁴ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h.167-168

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muammar Khadafie, yaitu “Implementasi Nilai-nilai Manajemen Mutu Terpadu Melalui Kepemimpinan Kepala Sekolah ntuk Meningkatkan Kreatifitas Guru di SD Muhammadiyah 1”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai manajemen mutu terpadu di SD Muhammadiyah 1 adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan total, memberikan kebebasan yang terkendali, perbaikan berkelanjutan, dan komitmen. Adapun program peningkatan kreativitas guru di SD Muhammadiyah 1 Surakarta meliputi evaluasi diri sekolah, penilaian kinerja guru, pelatihan kependidikan, mengikuti event-event guru terbaik rapat supervisi, kelompok kerja guru, dan motivasi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Umi Khoiriyah yaitu “Study tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Tsanawiyah Negeri Jeketro Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu terpadu yang dianut oleh MTsN Jeketro adalah manajemen mutu terpadu yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dan upaya dari MTsN Jeketro adalah dengan meningkatkan kualitas pelanggan inetnal yang terdiri dari guru, teknisi, laboran, dan tenaga administrasi, selanjutnya adalah membentuk siswa yang berkualitas yakni mempunyai semangat tinggi, mampu menghadapi tantangan zaman,

menjadi insan yang bertakwa dan mampu bersaing dan mengamalkan setelah selesai pendidikan di MTsN Jeketro.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Erra Yusmina, Murniarti AR, Niswanto yaitu “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja sekolah sudah baik, hasil tersebut bisa dilihat dari penyusunan program yang berpedoman pada prinsip-prinsip dasar manajemen mutu terpadu, implementasi manajemen mutu terpadu yang dilakukan kepala sekolah dengan melibatkan seluruh pendukung sekolah, serta manfaat penerapan manajemen terhadap prestasi siswa dan meningkatnya kinerja sekolah.

Maka dari beberapa penelitian yang telah dilakukan di atas terdapat beberapa perbedaan baik dari segi objek penelitian maupun judul penelitian. Tetapi dari beberapa penelitian di atas, inti dari pokok pembahasannya yaitu implementasi manajemen mutu madrasah berupaya memberikan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kepada proses pendidikan dengan melibatkan seluruh anggota pendidikan agar tercapainya kualitas mutu pendidikan dan kepuasan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams Dons, *Defining Education Quality Planning, Education Planning*, New York: Unesco, 2006
- Anwar Chairul, *Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2017
- Arifin M. dan Banawi, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017
- Arifin Muzayyin, *filsafat pendidikan islam*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013
- Damadi Hamid, *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Bandung : Alfabeta, 2013
- Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjamin Mutu*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Denim Sudarman, *visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT: Bumi Aksara, 2006
- Departemen Agama, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, Bandung: Cordoba, 2013
- Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Fattah Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011
- Fattah Nanang, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012
- Hasibuan S.P Malayu, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2009

Jaedun Amat, *Benchmarking Standar Mutu Pendidikan*, Makalah yang Disampaikan pada Seminar Nasional Tentang Hasil Penelitian Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan, yang Diselenggarakan oleh KEMENDIKBUD, Bogor: 27 Desember 2011

Kartono Kartini, *Pengantar Metode Riset Sosial*, Bandung: Alumni, 2008

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah, *Indikator Mutu Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, 2017

Komariah Aan dan Engkoswara, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2013

Mahmud Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* Jakarta: Rajawali Pres, 2011

Margono. S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2004

Moleong. J Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000

Mulyasa. E, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011

Nadir, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah: Antara Peluang Dan Tantangan*, Attawa Vol.4 No.7 Januari-Juni 2005

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 *Tentang Standar Nasional Pendidikan*

Rosyada Dede, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2004

Saefullah .U, *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012

Sallis Edward, *Total Quality Management In Education*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012

- Sani Abdullah Ridwan, Isda Pramuniati, Anies Mucktiaty, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015
- Sudjana Nana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, Bandung Sinar Baru Algesindo Offside, 1999
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta, 2005
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Suryosubroto. B, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Terry R. George dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5*
- Widodo Eko Suparno, *manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015
- Wiyani Ardy Novan, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018