IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG

Tesis

Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)

Oleh
ENDANG SAFITRI
NPM: 1986131003

PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
2021

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG

Tesis

Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)

Oleh

ENDANG SAFITRI

NPM: 1986131003

Pembimbing I : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Yuberti, M.Pd

PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
2021

ABSTRAK

Penelitain ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung pada fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan teori Jerome S. Arcaro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mereduksi data, setelah itu disajikan dalam bentuk deskripsi, dan diverifikasi dengan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: 1) Implementasi manajemen mutu pada fokus pada pelanggan sudah berjalan dengan baik baik, karena madrasah tidak hanya melibatkan pihak internal dalam setiap prosesnya tetapi juga melibatkan pihak eksternal, serta madrasah ditunjang dengan akreditasi yang unggul A, dan didukung dengan program-program unggulan, adapun dalam hal sarana dan prasarana harusnya merasa untuk semua program kelas. 2) Implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya MGMP, dibawah bimbingan kepala madrasah, dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pelajaran, serta adanya tupoksi sesuai *job description* masing-masing. 3) Implementasi manajemen mutu terpadu pada pengukuran sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dan adanya rapat evaluasi. 4) Implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan reward kepada guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, dalam menjaga komitmennya pun madrasah pun tetap setoran hafalan tahfidz walaupun dalam keadaan *covid-19*, dan ikut serta dalam setiap event perlombaan. 5) Implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan. Kesimpulan : Implementasi manajemen mutu terpadu di mts negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan denan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ada sedikit kendala maupun hambatan, kualitas madrasah yang baik disebabkan karena adanya program-program yang mendukung, adanya keterlibatan dari pihak internal maupun eksternal, adanya kontrol yang baik dari kepala sekolah, adanya komitmen seluruh stakeholders, dan adanya supervisi, workshop serta pelatihann

Kata Kunci: Manjemen Mutu Terpadu, Stakeholders, Pengukuran, Komitmen.

PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endang Safitri
NPM : 1986131003
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul "**Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung**" adalah benar karya asli saya, kecuali yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bandar Lampung, 25 Februari 2021
Yang menyatakan,

Endang Safitri

PERSETUJUAN

Judul Tesis : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTsN 2 Bandar Lampung

Nama Mahasiswa : Endang Safitri

NPM : 1986131003

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk diajukan dan dipertahankan
Dalam ujian terbuka pada Program Pascasarjana (PPs)
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd	**Dr. Yuberti, M.Pd**
NIP.197208182006041006	**NIP. 197709202006042011**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Mts Negei 2 Bandar Lampung, ditulis oleh: Endang Safitri, NPM: 1986131003 telah diujikan dalam Ujian Terbuka Tesis tanggal 17 Februari 2021 pada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.

Tim Penguji

Ketua	: Dr. Jamal Fakhri, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Dr. Hj. Yetri, M.Pd.	(.....)
Penguji I	: Dr. H. Subandi, MM.	(.....)
Penguji II	: Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd.	(.....)
Penguji III	: Dr. Yuberti, M.Pd	(.....)

Direktur Program Pascasarjana
UIN Raden Intan Lampung

Prof. Dr. Idham Kholid, M.Ag.
NIP.196010201988031005

MOTTO

ٱقۡرَأۡ بِٱسۡمِ رَبِّكَ ٱلَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ ٱلۡإِنسَٰنَ مِنۡ عَلَقٍ ۝٢ ٱقۡرَأۡ وَرَبُّكَ
ٱلۡأَكۡرَمُ ۝٣ ٱلَّذِي عَلَّمَ بِٱلۡقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ ٱلۡإِنسَٰنَ مَا لَمۡ يَعۡلَمۡ ۝٥

Artinya : *Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Mahamulia. Yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.*
(QS. Al-Alaq [96] : 1-5)[1]

[1]Departemen Agama RI, *Al Qur'an Tajwid dan Terjemahnya dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Shahih,* (Bandung : PT Sygma Examedia Arkanleama, 2010) h.597

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahandaku Sumanto dan Ibundaku Marsinah. Do'a tulus selalu kupersembahkan atas jasa, pengorbanan, yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang hingga menghantarkanku menyelesaikan pendidikan S2 di Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
2. Adikku Tri Susilo yang selalu memberikan dukungan hingga menghantarkanku menyelesaikan pendidikan di Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
3. Untuk yang teristimewa suamiku yang selalu memberikan semangat dan dukungannya, Ageng Joko Wibowo,S.sos.
4. Untuk orang-orang yang sangat berpengaruh dalam hidup saya sampai hari ini, yang selalu mengajarkan saya tentang apa arti hidup, bagaimana cara bekerja keras, dan bagaimana caranya hidup harus saling tolong menolong, bagaimana caranya sukses di usia muda, Mr. Syafie Efendi,M.E, Abangda Yogi Angga Pranatama,S.H, Mba Dame Wanda Natalia,S.E, kak Tri Harto Eka Sutrisna, M.Pd dan mba Maida Sari, M.Pd
5. Untuk teman-teman seperjuangan kelas A manajemen pendidikan islam S2 di Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
6. Untuk teman-teman seperjuangan di Motivator Mentoring Class (MMC) Lampung Elfa Sari, Fiqih Umi Zakiah,S.E, Imam Asyrofi,S.E, Nurwahyudi, dan Andika Ade Setiawan. terima kasih yang sudah memberikan dukungan sampai selesainya tesis ini. Dan semoga kita semua bisa sukses bersama-sama di usia muda.
7. Dan Almamater S2 Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang selalu kubanggakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 25 Februari 1996, anak pertama dari dua bersaudara. Dari pasangan Ayahanda ***Sumanto*** dengan Ibunda ***Marsinah.***

Pendidikan dimulai dari SD Negeri 1 Way Dadi Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2008, kemudian melanjutkan ke MTs Negeri 2 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2011, dilanjutkan ke MAN 1 (Model) Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung program Strata Satu (SI) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan konsentrasi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung program Strata Dua (S2) dengan konsentrasi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2019.

Ketika MTs penulis mengikuti Organisasi Pramuka, kemudian penulis juga mengikuti kegiatan Ekstrakurikuler memasak. Ketika MA penulis pernah mengikuti Organisasi Rohis. Kemudian organisasi intra kampus yang pernah penulis ikuti adalah UKM Bapinda, dan kemudian pernah menjadi Sekretaris HMJ MPI Tahun 2015. Dan saat ini penulis aktif di Organisasi Indonesian Entherpreneur Club Wilayah Lampung.

KATA PENGANTAR

Dengan sujud bersimpuh kepadamu ya Allah lisanku berucap lirih Al hamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, Penuh rasa suka cita akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.**

Shalawat beserta salam semoga dapat tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat-sahabat beliau yang telah menunjukkan jalan serta petunjuk yang benar bagi umatnya semoga kita semua mendapat syafaatnya di yaumil akhir kelak, amin yarabbal 'alamin.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tugas ini tidaklah berhasil dengan begitu saja tanpa adanya bimbingan, bantuan, motivasi serta fasilitas yang di berikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis haturkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri., M.Ag selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Idham Kholid, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Yetri, M.Pd selaku Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. Andi Taher, M.A.,Ed.D selaku Program studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
5. Bapak Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd selaku pembimbing I yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesainya tesis ini.

6. Ibu Dr.Yuberti, M.Pd selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan memberi arahan demi keberhasilan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan sampai selesai.
8. Bapak Tarmadi, M.Pd selaku kepala MTs Negeri 2 Bandar Lampung serta jajarannya yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk penelitian.
9. Seluruh pihak yang membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.

"Tiada insan yang tak alfa", demikian pula dengan penulis. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam penulisan ini tentu banyak terdapat kesalahan dan masih jauh dari ukuran kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran untuk menjadi sempurna dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Bandar Lampung, 07 November 2020
Penulis

ENDANG SAFITRI
NPM. 1986131003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
RIWAYAT HIDUP ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus dan Sub Fokus 10
C. Rumusan Masalah 11
D. Tujuan Penelitian 12
E. Manfaat Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 13
1. Manajemen 13
2. Mutu 14
3.Manajemen Mutu Terpadu 15
B. Hakekat Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 18
C. Proses Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 21
D. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 22
E. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 22

F. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) 32
G. Faktor Sukses Manajemen Mutu Terpadu (MMT)..... 33
H. Manajemen Mutu Dalam Prespektif Islam 34
I. Hasil Penelitian yang Relevan 36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian 39
B. Latar Penelitian 39
C. Jenis Penelitian 40
D. Sumber Data..... 41
E. Metode Pengumpulan Data 42
F. Teknik Analisis Data..... 45
G. Trianggulasi Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang MTs N 2 Bandar Lampung 50
1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 50
2. Visi dan Misi MTs Negeri 2 Bandar Lampung 52
3. Tujuan MTs Negeri 2 Bandar Lampung 53
4. Motto MTs Negeri 2 Bandar Lampung 53
5. Strategi MTs Negeri 2 Bandar Lampung 53
6. Struktur Organisasi MTs Negeri 2 Bandar Lampung 54
7. Keadaan Guru Dan Tenaga Kepegawaian MTs Negeri 2 Bandar Lampung 58
8. Data Siswa MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 63
9. Sarana Dan Prasarana MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 65
10. Program Kelas MTs Negeri 2 Bandar Lampung 66

B. Temuan Penelitian 72
1. Fokus Pada Pelanggan 74
2. Keterlibatan total 92
3. Pengukuran 102
4. Komitmen 108
5. Perbaikan Berkelanjutan 118

C. Pembahasan Temuan Penelitian 122
1. Fokus Pada Pelanggan 123
2. Keterlibatan total..... 127
3. Pengukuran 131
4. Komitmen 133
5. Perbaikan Berkelanjutan 138

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan 141
B. Rekomendasi 143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel Pra Survei Indikator Manajemen Mutu Terpadu MTs Negeri 2 Bandar Lampung 5
2. Tabel Program Kelas MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 8
3. Tabel Data Guru MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 59
4. Tabel Data Tenaga Kependidikan MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 62
5. Tabel Data Siswa MTs Negeri 2 Bandar Lampung 64
6. Tabel Data Sarana dan Prasarana Pembelajaran MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 66

DAFTAR GAMBAR

1. Rapat Guru dan Staff MTs Negeri 2 Bandar Lampung 75
2. Pertemuan Sekolah, Komite dan Wali Murid MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 77
3. Ruang kelas Unggul, Khusus, Reguler, dan Asrama MTs Negeri 2 Bandar Lampung 80
4. Wisuda tahfidz MTs Negeri 2 Bandar Lampung 81
5. Akreditasi MTs Negeri 2 Bandar Lampung 82
6. Bobot poin MTs Negeri 2 Bandar Lampung 86
7. Juara II Lomba Sekolah Sehat Tingkat Nasional Tahun 2017 Tingkat SMP/MTs Kategori Kinerja Terbaik 89
8. Piagam Penghargaan dari Badan POM RI MTs Negeri 2 Bandar Lampung Sebagai Kantin Sehat Tahun 2018 90
9. Kantin MTs Negeri 2 Bandar Lampung 91
10. *Breafing* seluruh waka MTs Negeri 2 Bandar Lampung 93
11. Pendampingan lomba siswa MTs Negeri 2 Bandar Lampung ke Malang... 96
12. Pemberitahuan ke orang tua saat anak akan mengikuti lomba ke Yogyakarta..... 96
13. Uraian tugas Guru dan staff MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 100
14. Papan Struktur organisasi MTs Negeri 2 Bandar Lampung 101
15. Lembar Supervisi Akademik MTs Negeri 2 Bandar Lampung 106
16. Juara Harapan I Tingkat Nasional Kategori Laboratorium Berprestasi 110
17. Juara Harapan II Tingkat Nasional Kategori Pustakawan Berprestasi 110
18. Peraih Mendali Perunggu OSN Tingkat Nasional bidang IPA 111
19. Piala Penghargaan MTs Negeri 2 Bandar Lampung 116
20. Seminar Penelitian Tindakan Kelas 119
21. Buku Laporan supervisi MTs Negeri 2 Bandar Lampung..... 120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Validasi Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Hasil Observasi

Lampiran 4 Foto dan Dokumen

Lampiran 5 Akreditasi

Lampiran 6 Prestasi Akademik dan Non Akademik MTs Negeri 2 Bandar Lampung

Lampiran 7 Surat Penelitian

Lampiran 8 Balasan Penelitian

Lampiran 9 Kartu Konsultasi

Lampiran 10 Daftar Hadir Rapat Komite Tahun Pelajaran 2020/2021

Lampiran 11 Surat Perjanjian Kerjasama antara Kepala MTs Negeri 2 Bandar Lampung dan Komite MTs Negeri 2 Bandar Lampung

Lampiran 12 Uraian Tugas Pegawai Staff Tata Usaha MTs Negeri 2 Bandar Lampung Tahun 2020

Lampiran 13 Instrumen Penilaian Penyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran RPP Tahun 2017-2018

Lampiran 14 Program Supervisi KBM Guru Mata Pelajaran dan Guru BK MTs Negeri 2 Bandar Lampung

Lampiran 15 Rekapitulasi Data Siswa 3 Tahun Terakhir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan, dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.[1]

Pendidikan merupakan upaya yang dapat mempercepat pengembangan potensi manusia untuk dapat mengemban tugas yang dibebankan padanya, karena sejatinya tidak ada satupun mahluk yang dapat dididik, dan mendidik kecuali manusia, pendidikan dapat memengaruhi perkembangan fisik, moral, emosional, mental, serta keimanan dan ketakwaan seseorang.[2]

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada didalamnya. Dengan adanya pendidikan disuatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur‟an QS. Al-Mujadalah ayat 11 berikut :

---

[1] *UUD RI No 20 Thn 2003 Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014). h.7

[2] Ubin Syaefudin S, *Perencanaan Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015).h. 6

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِذَا قِيلَ لَكُمۡ تَفَسَّحُواْ فِي ٱلۡمَجَٰلِسِ فَٱفۡسَحُواْ يَفۡسَحِ ٱللَّهُ لَكُمۡۖ وَإِذَا قِيلَ ٱنشُزُواْ فَٱنشُزُواْ يَرۡفَعِ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمۡ وَٱلَّذِينَ أُوتُواْ ٱلۡعِلۡمَ دَرَجَٰتٖۚ وَٱللَّهُ بِمَا تَعۡمَلُونَ خَبِيرٞ ١١

Artinya: *Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*.[3]

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.[4] Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar, standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia

[3] *Yasmina Al-Qur'an Terjemah Dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media corp, 2014).h. 543

[4] Aan Komariah Engkoswara, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015).h. 87-88

pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.[5]

Begitupun dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah pilihan untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah.

Dalam Al-Qur'an konsep manajemen mutu muncul dalam pesan Allah Q.S. Al-baqorah 148 berikut:

وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

Artinya: *Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.*[6]

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan menjadikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai

[5] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003).h.4

[6] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Semarang: Pustaka Al-Alawiyah, 2006).h.220

dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan . jasa tau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan istitusi pendidikan agar lebih bermutu.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan.[7]

Dilihat dari kelima prinsip menurut Jerome S. Arcaro misi utama dari manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah:

1. Fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.[8]
2. Keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu.

---

[7] Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2015).h. 43-44

[8] Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).h.604

3. Pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan.
4. Komitmen semua *stakeholders* memiliki komiten jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses.
5. Perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memeperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan.[9]

Tabel 1
Indikator Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung

NO	KOMPONEN YANG DINILAI	ADA	TIDAK ADA
1	Fokus Pada Pelanggan	√	
2	Keterlibatan total	√	
3	Pengukuran	√	
4	Komitmen	√	
5	Perbaikan berkelanjutan	√	

(Sumber Mts Negeri 2 Bandar Lampung)

Berdasarkan hasil wawancara dengan waka kurikulum di MTs Negeri 2 Bandar Lampung menunjukan bahwa tingginya minat masyarakat yang masih termotivasi untuk menyekolahkan anaknya di MTs Negeri 2 Bandar Lampung terlihat dari banyaknya generasi keluarga siswa yang kembali menempuh pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung mulai dari anak, kakak, adik, keponakan, tetangga dan lain sebagainya, serta prestasi-prestasi yang diraih membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di MTs Negeri 2

[9] Jerome S. Arcaro, *Loc.Cit.*h.38-42

Bandar Lampung, adapun hasil pra-penelitian penulis di MTs Negeri 2 Bandar Lampung, menunjukan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik dari segi fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan terus-menerus,namun memang masih ada beberapa kendala yang dihadapi seperti sarana dan prasarana yang belum merata sebagai contoh belum tersedianya AC dan CCTV untuk semua kelas hanya tersedia di kelas unggul dan khusus, belum jadinya masjid 100% namun sudah bisa digunakan sebagai mana mestinya dan mampu menampung 1.125 siswa/siswi MTs Negeri Bandar Lampung, pendaftaran siswa/I baru setiap tahunnya di MTs Negeri 2 Bandar Lampung mayoritas masih berasal dari SD/MI yang sama setiap tahunnya, dan adanya pelanggan baru (siswa/i) yang berasal dari SD/MI yang berbeda. Hal ini sesuai dengan pernyataan hasil wawancara penulis dengan waka kesiswaan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung yang mengatakan bahwa:

> "Jumlah pendaftaran siswa/I baru di MTs Negeri 2 Bandar Lampung belum menunjukkan kenaikan yang signifikan setiap tahunnya masih stabil yaitu yang diterima hanya sekitar 350an anak namun yang mendaftar kurang lebih 1.500an siswa/I, hal ini dikarenakan peminat-peminat MTs Negeri 2 Bandar lampung hanya itu itu saja belum keluar dari peminat lama, peminat lama itu bisa jadi karena kakaknya ada disini, saudaranya ada disini, atau bahkan banyak kakak kelasnya yang masuk di MTs Negeri 2 Bandar Lampung contoh kalau untuk swasta yang biasanya mewarnai kami ialah MI Al-Azhar 1 dan Al-Azhar 2 kalau untuk MIN biasanya MIN 5 Sukarame, namun tahun ini bergeser ke sekolah Permata Bunda".[10]

Adapun keberhasilan manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung ditandai dengan adanya lingkungan madrasah yang kondusif, islami,

[10] Heru Pranoto, Waka Kesiswaan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung, Wawancara, tanggal 06 Agustus 2020

serta menyanangkan; adanya keterlibatan guru, staf, serta wali murid dalam pengambilan keputusan, pengadaan sarana dan prasarana; serta adanya pembagian tugas dan penanggung jawab dengan mengikut sertakan personil yang ada, dan memberikan pembinaan dan pengarahan yang baik dalam pelatihan dan pengembangan baik secara langsung maupun tidak langsung; tidak hanya itu MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga selalu mengadakan rapat tahunan tentang sosialisasi tata tertib dan hal lainnya kepada wali murid, serta mengadakan rapat komite sekolah.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan waka kesiswaan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung yang mengatakan bahwa:

> "Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah menerapkan manajemen mutu atau yang sering disebut dengan *Total Quality Management.* Kalau untuk puas atau tidak puas itu kan yang menilai masyarakat. Namun untuk penerimaan siswa/siswi baru dilakukan dengan dua tahap yaitu proses masuk seleksi kelas unggul dan kelas khusus dengan cara tes baik tes tertulis, wawancara, dan praktik ibadah dan untuk tahap yang kedua untuk kelas regular dengan cara online diambil dari nilai raport yang paling tinggi . hal ini dilakukan untuk menjaring murid-murid yang berkualitas guna untuk mempertahankan akreditasi A yang sudah di dapatkan 20 tahun terakhir ini dan juga memiliki bobot nilai 98 mendekati sempurna dan karena itu juga di MTs Negeri 2 Bandar Lampung juara II lomba kesehatan tingkat Nasional. Dan untuk menjaga prestasi-prestasi ini tentuya dilakukan dengan cara kerja sama dan komunikasi yang baik antara kepala sekolah, staff tata usaha, guru, murid, dan wali murid. Serta perbaikan secara terus-menerus baik dari sarana, prasarana, kurikulum dan lain sebagainya intinya kita terus mengikuti kemajuan teknologi yang ada".[11]

Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung memiliki keunikan-keunikan tertentu guna memberikan kepuasan dan daya tarik untuk para peserta didiknya dan orang tua tentunya yaitu dengan adanya 4 macam program kelas yaitu:

---

[11] Heru Pranoto, Waka Kesiswaan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung, Wawancara,tanggal 06 Agustus 2020

Tabel 2
Program Kelas di MTs Negeri 2 Bandar Lampung

NO	PROGRAM KELAS	KEUNGGULAN			JUMLAH KELAS 7 DALAM 3 TAHUN TERAKHIR			KETERANGAN
		AKADEMIK	MORAL	SKILL	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
1	PROGRAM ASRAMA PUTRI	-	-	-	-	-	-	BELUM TERLAKSANA
2	KELAS UNGGUL	1. B. Inggris (10 Jam/ Minggu)	1. Sholat Dzuhur & Ashar Berjamaah	1. Pidato B. Arab / B. Inggris	2	2	2	SUDAH TERLAKSANA
		2. B. Arab (9 Jam/ Minggu)	2. Wirid & Do'a	2. Pembinaan Da'i				
		3. Matematika (10 Jam/ Minggu)	3. Kultum Setelah Sholat Dzuhur	3. Pelatihan motivasi beprestasi				
		4. Tahfidzul Qur'an (8 Jam/ Minggu)	4. Tadarus/Do'a Al-maksurat Sebelum belajar	4. Keterampilan rumah tangga				
		5. Minimal Hafal 2 Juz	5. Membaca Al-maksurat Setelah Ashar	5. English guest teacher				
		6. Berkomunikasi dengan 2 bahasa (Arab & Inggris) setiap hari	6. Membiasakan menebar salam	6. Talk show B. Inggris dan B. Arab				
		7. Full day school (07:15 - 16:30)	7. Melakukan Kelompok pembinaan	7. Calling program				
			8. Tahsin & Tahfidz	8. Dauroh Qur'an				
			9. Menjadi khotib Jum'at (diseleksi)	9. Komputer				
			10. Mabit	10. Kebugaran				
			11. Rihlah/Tadabur Alam	11. Outbond				
			12. Buka Puasa bersama	12. Life skill				
				13. Bimbel				
				14. Ekskul				
3	KELAS KHUSUS	1. Kelas A (B. Inggris (10 Jam/ Minggu) dan Tahfidzul Qur'an (8 Jam / Minggu))	1. Sholat Dzuhur & Ashar Berjamaah	1. Pidato B. Arab / B. Inggris	3	3	3	SUDAH TERLAKSANA
		2. Kelas B (MTK (10 Jam/ Minggu) dan Tahfidzul Qur'an (8 Jam / Minggu))	2. Wirid & Do'a	2. Pembinaan Da'i				
		3. Kelas C (B. Arab (10 Jam/ Minggu) dan Tahfidzul Qur'an (8 Jam / Minggu))	3. Kultum Setelah Sholat Dzuhur	3. Pelatihan motivasi beprestasi				
		4. Minimal hafal 2 Juz	4. Tadarus/Do'a Al-maksurat Sebelum belajar	4. Keterampilan rumah tangga				
		5. Full day School (07:00 - 15:30)	5. Membaca Al-maksurat Setelah Ashar	5. English guest teacher				
			6. Membiasakan menebar salam	6. Talk show B. Inggris, MTK, dan IPA				
			7. Melakukan Kelompok pembinaan	7. Calling program				
			8. Tahsin & Tahfidz	8. Dauroh Qur'an				
			9. Menjadi khotib Jum'at (diseleksi)	9. Komputer				
			10. Mabit	10. Kebugaran				
			11. Buka Puasa bersama	11. Outbond				
				12. Life skill				
				13. Bimbel				
				14. Ekskul				
4	KELAS REGULER	1. Hanya mengacu pada standart kurikulum Nasional (Kemendikbud & Kemenag)	1. Sholat Dzuhur Berjamaah	1. Ekskul	7	6	6	SUDAH TERLAKSANA
		2. Tidak ada penambahan jumlah jam tatap muka	2. Wirid & Do'a					
			3. Kultum Setelah Sholat Dzuhur					
			4. Tadarus/Do'a Al-maksurat Sebelum belajar					
			5. Membiasakan menebar salam					

(Sumber Mts Negeri 2 Bandar Lampung)

Dari keempat pogram tersebut sesuai dengan visi dari MTs Negeri 2 Bandar Lampung itu sendiri yaitu: menuju lembaga pendidikan yang berkualitas dan islami. Ditambah lagi dengan adanya program *study tour* untuk siswa/I kelas 8. Selain itu, untuk mendukung proses pembelajaran, saat ini MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah menerapkan penyelenggaraan manajemen mutu terpadu salah satunya adalah dengan menggunakan sistem informasi

manajemen. Dengan harapan dapat berkembang seperti metode pembelajaran yang variatif yang didukung oleh sistem informasi yang handal. Sistem informasi tersebut sangat membantu dalam mempercepat proses pelayanan kepada sivitas akademika. Selain itu informasi yang disimpan dalam sistem informasi tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi, monitoring dan pengambilan keputusan. Penyebaran informasi/kebijakan untuk sivitas akademika dilakukan melalui website MTs Negeri 2 Bandar Lampung, whatsap, dan instagram, meliputi penyebaran pengumuman-pengumuman seperti: penerimaan siswa baru, registrasi siswa, pengumuman terbaru, program sekolah dan lain sebagainya.

Adapun dampak dari Manajemen Mutu Terpadu yang telah diterapkan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung ialah terlihat bahwa lulusan dari MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai *skill public speaking* menggunakan bahasa inggris atau pun bahasa arab hal ini dikarenakan adanya program kelas unggulan dan khusus. Di mana, program ini hanya ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Selain itu, siswa dan siswi MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai *skill* atau kompetensi di bidang komputer baik itu *microsoft word, excel, power point*, maupun *corel draw* hal ini dikarenakan adanya program aplikasi komputer yang diadakan oleh kepala sekolah, dan banyak lulusan dari MTs Negeri 2 Bandar Lampung diterima di SMA/MA favorit hal ini dikarenakan adanya program bimbel dan jam belajar yang *full day*.

MTs Negeri 2 Bandar Lampung memiliki 19 ekstrakulikuler yang semuanya aktif yaitu: seni tari, seni musik, keterampilan, osis, pramuka, kelompok kesehatan remaja (KKR), rohis, olah raga voli, olah raga bulu

tangkis, olah raga tenis meja, olah raga taekwondo, olah raga futsal, paskibra, kewirausahaan, olimpiade matematika, olimpiade fisika, olimpiade biologi, uks, dan tahfizh Qur'an . MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga sudah mendapatkan Akreditasi A predikat unggul dengan nilai 94.

Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat dengan bermunculan madrasah-madrasah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah dapat menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Adapun pentingnya manajemen terpadu ialah untuk peningkatan mutu terhadap pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung"**

B. Fokus dan Sub Fokus

1. Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah di atas agar penelitian tidak meluas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang difokuskan pada "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung".

2. Sub Fokus

Dengan subfokus masalahnya dalam implementasi manajemen mutu terpadu yaitu:

a. Fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
b. Keterlibatan seluruh stakeholders dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
c. Pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
d. Membangun dan menjaga komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
e. Perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari pendahuluan serta fokus dan sub fokus masalah diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah dalam meneliti manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana implementasi fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?
2. Bagaimana implementasi keterlibatan seluruh stakeholders dalam manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?
3. Bagaimana implementasi pengukuran dalam manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?
4. Bagaimana implementasi membangun dan menjaga komitmen dalam manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?

5. Bagaimana implementasi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
2. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang memiliki fokus yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

1. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin *Manus*, yang berarti tangan, dan *Ageree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *Managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda) dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti pengelolaan[12].

Menurut Mustafa D. Manajemen adalah penggunaan sumber daya manusia dengan efektif dan efisien, material, keuangan, informasi, gagasan, serta waktu yang efisien melalui proses administrasi *planning, organizing, actuating, control* untuk mencapai tujuan[13].

Definisi menurut para ahli, seperti yang didefinisikan Robbins dalam Engkoswara manajemen adalah suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry, Manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan

---

[12] Husaini Usman, *Loc.Cit.*h.5

[13] Mustafa D, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyati Wa Al-Ta'liim*, ((Daaru AL-Ghiida, 2008).h.22

menggunakan sumberdaya dan sumberdaya lainnya. Sejalan dengan dua pengertian di atas Sudjana mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian berbagai kegiatan yang wajar yang dilakukan seseorang berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan dan dalam pelaksanaannya memiliki hubungan dan saling keterkaitan dengan lainnya[14].

Setiap ahli memberi pandangan yang berbeda tentang batasan serta pengertian manajemen, namun dapat penulis simpulkan bahwa definisi manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan individu, dan sumberlainnya untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

2. Mutu

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi sebagai suatu konsep mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. seperti yang dinyatakan Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, " Mutu merupakan konsepyang licin" mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing individu[15].

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Abdul Hadis mendefinisikan Mutu sebagai kecocokan penggunaan produk untuk kebutuhan pelanggan, kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama teknologi yaitu kekuatan; psikologis yaitu cita rasa; waktu yaitu kehandalan; kontraktual yaitu jaminan; etika yaitu sopan santun. Kecocokan penggunaan

[14] Aan Komariah Engkoswara, *Loc.Cit.*86-87

[15] Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012).h.50

produk tersebut memiliki dua aspek utama yang pertama memenuhi tuntutan kostumer dan yang kedua adalah tidak memiliki kelemahan. Jika kedua hal ini telah dimiliki oleh sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan, lembaga tersebut akan tetap eksis dan solid dalam era global dengan muatan kompetisi.[16] Menurut Crosby Mutu adalah kesesuaian dengan yang disyaratkan atau distandarkan "*quality is conformance to customer requirement*".[17]

Deming mengemukakan bahwa mutu adalah cocok dengan persyaratan dan dalam jangka panjang tanpa cacat, sedangkan Goetsch dan Davis dalam Engkoswara mengatakan bahwa Mutu adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan[18].

Melihat definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Adapun dalam bidang pendiddikan mutu berkenaan dengan, proses, lingkungan sekolah, serta hasil pendidikan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan dunia kerja.

3. Manajemen Mutu Terpadu

Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan sangat popular dilingkungan organisasi profit, khususnya diberbagai badan usaha atau perusahaan serta industri, yang memang telah

---

[16] Nurhayati Abdul Hadis, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014).h.84-85

[17] F. Sarhan, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamila*, ((El-Sherif Mass, 2011).h.13

[18] Aan Komariah Engkoswara, *Loc.Cit.*h.304-305

terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi yang sangat kompetitif. dalam *Handbook Of Total Quality Management* menjelaskan bahwa:

> "*Total quality management A company-wide application of quality that requires the involvement and participation of everyone in the organization and a strong support and commitment from top management*.[19]"

Kutipan diatas menjelaskan bahwa penerapan manajemen mutu diseluruh organisasi maupun perusahaan memerlukan keterlibatan dan partisipasi seluruh individu didalam organisasi serta dukungan dan komitmen yang kuat dari manager puncak.

Kata Total berarti setiap orang, hal, aspek terlibat dan berpasrtisipasi dalam organisasi, *Quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan *Management* berarti usaha untuk mencapai tujuan bersama[20].

Seperti halnya Mutu definisi manajemen mutu terpadu pun bermacam-macam menurut Santosa dalam Fandy Tdijptono Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan[21].

Menurut Hadari Nawawi Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat[22].

---

[19] Christian, *Handbook of Total Quality Management*, (New York US: Springer Science and Business, 1998).h. xxxii.

[20] Umi Hanik, *Mplementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, (Semarang: rasail media grup, 2011).h.6-8

[21] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Loc.Cit.*h.4

[22]Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gajah Mada Pers, 2005). h. 49

Manajemen yang berkaitan dengan pemberdayaan sekolah merupakan alternatif yang paling tepat untuk mewujudkan sekolah yang mandiri dan memiliki keunggulan tinggi. Sekolah perlu diberikan otonomi yang lebih luas dalam memecahkan masalah di sekolah. Oleh karena itu diperlukan suatu perubahan kebijakan di bidang manajemen pendidikan dengan prinsip memberikan kewenangan mengelola dan mengambil keputusan sesuai tuntutan dan kebutuhan sekolah[23].

Teori manajemen mutu pendidikan pada disertasi bersandar pada teori manajemen mutu total yang digagas oleh Juran yang dikenal dengan Trilogi Juran, yaitu perencanaan mutu, pelaksanaan yang bersifat pengendalian, dan evaluasi yang bersifat peningkatan. Landasan teori tersebut kemudian diperkuat oleh beberapa pakar manajemen mutu total (TQM) yang muncul kemudian yaitu Besterfield, Jerome, Lakhe and Mohante, dan Gasperz. Trilogi Juran merupakan penyempurnaan dari fungsi-fungsi manajemen yang dikembangkan dalam manajemen ilmiah. Langkah-langkah yang dibutuhkan untuk perencaaan mutu menurut Juran adalah:

a. Identifikasi pelanggan. Setiap orang yang akan dipengaruhi adalah pelanggan.
b. Menentukan kebutuhan pelanggan.
c. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

[23] R. Sri Martini Meilanie and Nana Aminah, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", *Perspektif Ilmu Pendidikan*, Vol. 20 No. XI (2009), p. 59–74, https://doi.org/10.21009/pip.202.7.

d. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk di bawah kondisi operasi.
e. Mentransfer rencana kepada level operasi.[24]

Melihat definisi-definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa Mutu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus-menerus di fokuskan pada peningkatan kualitas dan perbaikan secara terus-menerus.

B. Hakekat Manajemen Mutu Terpadu

Konsep manajemen mutu pendidikan merupakan sebuah konsep yang berasal dari *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1920-an oleh Edward Deming yang diakui sebagai "Bapak Mutu" karena menerapkan standar kontrol mutu pada pabrik-pabrik perlengkapan perang milik pemerintah Amerika. Deming adalah warga Amerika yang meraih gelar Ph.D dalam bidang matematika dan fisika dari Universitas Yale. [25]

Selain Edward Deming salah satu tokoh manajemen mutu yang juga di akui sebagai "Bapak Mutu" adalah Joseph M. Juran. Joseph M. Juran memiliki latar belakang pendidikan di bidang Hukum dan Tehnik. Beliau juga ahli dalam bidang statistic sebagaimana Deming. Pandangan Juran tentang Mutu merefleksikan pendekatan rasional yang berdasarkan pada fakta terhadap

[24] Subandi Subandi, "Manajemen Mutu Layanan Konseling: Studi Kasus Layanan Konseling Di MAN 1 Kota Metro", *Al-Idarah*, Vol. 5 No. 2 (2015), p. 53–74,.
[25] Syafaruddin, "Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan", *PT Gasarindo*, 2002, p. 130,.h.31

organisasi bisnis dan sangat menekankan pada pentingnya proses perencanaan dan kontrol mutu.[26]

Konsep Total Quality Management pada awalnya berkembang dari pemikiran untuk mewujudkan produk yang bermutu sampai pada akhirnya meliputi semua aspek dalam organisasi. Perkembangan upaya mewujudkan mutu dapat ditelusuri dari konsep "*inspection*", kemudian berkembang menjadi "*quality control* dan statistical *theory"*, selanjutnya berkembang menjadi "*quality in Japan*" yang menghantarkan pada konsep "total quality" dan dalam perkembangan selanjutnya menjadi " *total quality management*".[27]

Dalam konteks aplikasinya konsep manajemen mutu terpadu terhadap pendidikan ditegaskan lagi oleh Edward Sallis bahwa manajemen mutu terpadu menekankan kepada dua konsep utama yaitu sebagai filosofis perbaikan terus-menerus, dan berhubungan dengan alat-alat serta teknik seperti analisis lapangan, yang digunakan untuk perbaikan kualitas dan harapan pelanggan.[28]

Para siswa dan orang tua menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui program perbaikan mutu dalam sebuah lembaga pendidikan sekarang ini. Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan dapat di aplikasikan dalam lima pilar yaitu: fokus kepada pelanggan, adanya keterlibatan total, adanya ukuran baku mutu lulusan, adanya komitmen, adanya perbaikan secara berkelanjutan[29].

---

[26] Jerome S. Arcaro, *Loc.Cit.*h.8
[27] *Ibid.*h.9
[28] Edward Sallis, *Total Quality Management*, (London and New York, 2002).h.14
[29] Fasli Jalal dan Dedi Supriadi, *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah.*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2001).h.31

Pendapat lain tentang mutu terpadu dalam pendidikan oleh Franklin P. Schargel menegaskan bahwa *"Total Quality Education is a process which involves focussing on meeting and exceeding customer expectations, continnuous improvement, sharing responsibilities with employess, and reducing scrap and rewok"*[30].

Mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan kepada pencapaian kepuasan pelanggan pendidikan, perbaikan terus-menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan yang tersisa dan pengerjaan kembali.

Menurut Deming dan para peneliti manajemen mutu terpadu, untuk mengimplementasikannya pada prioritas pertama perlu diperlukan pendidikan dan pelatihan yang sistemik dan sisteatik bagi seluruh personil organisasi eselon dari eselon bawah sampai eselon atas dengan kurikulum sesuai kebutuhan tiap tingkat dalam organisasi. Dengan pendidikan dan pelatihan demikian itu dapatlah dibentuk kelompok tenaga yang memiliki kemauan untuk mengimplementasikan manajemen mutu terpadu[31].

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa hakekat manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan sangat baik untuk diterapkan karena aplikasi konsep manajemen mutu terpadu ini disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kemanusiaan melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas, agar melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat dan pelanggan pendidikan.

---

[30] Franklin P. Schargel., *Transforming Education Through Total Quality Management: A Practitioner's Guide*, (New York US: EYE on Education, 1993).h.2

[31] Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1999).h. 3

C. Proses Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu adalah suatu filosofi perbaikan, yang dapat menyediakan berbagai lembaga pendidikan dengan sekumpulan alat-alat praktis untuk penyesuaian dan pemenuhan harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan[32]. Tujuan dari penerapan TQM adalah untuk meningkatkan mutu, efisiensi dan efektifitas produksi, baik di lingkungan industri maupun institusi lainnya. Penyebabkan manajemen mutu terpadu pendidikan tidak dapat diterapkan, yaitu karena usaha-usaha dilakukan setengah hati dan kesalahan lainnya, meliputi:

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.
2. Tim mania.
3. Proses penyebarluasan.
4. Pendekatan yang terbatas (sempit) dan dogmatis.
5. Harapan yang terlalu berlebihan (tidak realitas), dan pemberdayaan karyawan yang bersifat premature.

Sesuai dengan pendapat diatas, manajemen mutu terpadu tidak mungkin terealisasi jika tidak diikuti dengan tekat yang kuat dan serius. Tidak adanya penerapan fungsi manajemen yang baik merupakan hambatan bagi tercapainya tujuan ini. Kendala-kendala lain dalam pencapaian manajemen mutu terpadu adalah tidak bisanya bekerja secara tim, pemberdayaan karyawan yang prematur, miss komunikasi serta harapan yang terlalu berlebihan sehingga tidak realitas[33].

---

[32] KHOIRUNNISA, "Jurnal Manajemen Pendidikan Jurnal Manajemen Pendidikan", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2009, p. 479–487,.h.950

[33]Erra Yusmina and Murniati Ar, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh", *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah*, Vol. 2 No. 2 (2014), p. 168–178,.

D. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu merupakan konsep mengacu pada mutu yang berguna memuaskan pelanggannya. Dalam konteks pendidikan, suatu lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan[34].

Manajemen mutu terpadu pendidikan memiliki lima karakteristik yang berdasarkan pada keyakinan sekolah seperti kepercayaan, kerja sama, dan kepemimpinan. Karakteristik sekolah bermutu terpadu menurut Arcaro memandang bahwa upaya untuk memberikan pendidikan yang berkualitas terhalang oleh pola pemikiran beberapa manajer pendidikan sebagai berikut: Mereka percaya bahwa kualitas tergantung pada dana, artinya bahwa lebih banyak uang berarti kualitas akan lebih tinggi. Mereka menolak transformasi berkenaan dengan pelaksanaan strategi baru dan pendekatan untuk menjamin pendidikan yang berkualitas. Mereka menyatakan bahwa mereka berkomitmen untuk transformasi kualitas versi Deming, sementara itu mereka sendiri belum mengembangkan filsafat baru berdasarkan empat belas poin kualitas Deming[35].

E. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Dalam bukunnya Jerome S. Arcaro mengemukakan bahwa pada dasarnya sekolah bermutu memiliki 5 karakteristik yang diidentifikasikan seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan sekolah

---

[34] . Hairiyah, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan", *LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, Vol. 6 No. 1 (2016), p. 99, https://doi.org/10.21927/literasi.2015.6(1).99-110.h.110

[35] Buyung Syukron, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformasi Pada Perguruan Tinggi)", *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, Vol. 5 No. 1 (2017), p. 51–62, https://doi.org/10.21009/jpeb.005.1.4.

seperti kepercayaan, kerja sama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer serta komitmen untuk mencapai sebuah lingkungan yang memungkinkan staf dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya.[36] Adapun 5 prinsip sekolah bermutu dalam Jerome S. Arcaro meliputi:

1. Fokus pada Pelanggan (costumer)

Dalam manajemen mutu terpadu pendidikan atau yang lebih dikenal dengan MMT, konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak lagi hanya bermakna dengan kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Seperti yang dikatakan Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management In Education*

"*Organization who take quality seriously know that much of the secret of quality stems from listening to and responding sympathetically to the needs and wants of their customers and clients*"[37].

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik. Begitupun dengan pendidikan, pendidikan adalah pelayanan jasa, sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya.

Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal serta pelanggan eksternal. pelanggan dalam (*Internal customer*) yang pengelola institusi pendidikan itu sendiri seperti, manager, guru, staff, dan, dan yang kedua

[36] Jerome S. Arcaro, *Loc.Cit.*h.38
[37] Edward Sallis, *Loc.Cit.*h.15

adalah pelanggan luar (*External customer*) yang meliputi, masyarakat, pemerintah, komite sekolah serta dunia industri. dalam arti lain sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa, pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua, serta pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat.[38]

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamanya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan baik. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan dapat ditandai dengan:

a. Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orangtua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan
b. Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan
c. Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.
d. Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

Pelanggan akan puas jika sekolah/perusahaan tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konsep Islam bahwa

[38] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM),* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).h.14

menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan agar bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Sesuai dengan firman Allah SWT :[39]

أَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُخۡسِرِينَ ١٨١ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ ٱلۡمُسۡتَقِيمِ ١٨٢ وَلَا تَبۡخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشۡيَآءَهُمۡ وَلَا تَعۡثَوۡاْ فِي ٱلۡأَرۡضِ مُفۡسِدِينَ ١٨٣

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan, Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.(Q.S Syuraa:181-183).*

2. Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan keterlibatan Stakeholders)

Dalam suatu sekolah yang tergolong bertaraf internasional, setiap indiviu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu, mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.[40]

[39] Abdul Basyit, "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam", *Jurnal: Kordinat*, Vol. XVII No. 1 (2018).h.200

[40] Jerome S. Arcaro, *Loc.Cit.*h.41

Rolf E. Rogers dalam bukunya *Implementation of Total Quality Management* mengatakan bahwa :

" teams get involved in problem detection as well as making the decisions necessary to solve the problems and improve production processes".[41]

Rolf menjelaskan bahwa tim terlibat dalam deteksi masalah serta membuat keputusan untuk pemecahan masalah agar dapat meningkatkan proses produksi bersama. Adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam lingkup pendidikan dapat ditandai dengan:

a. Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah.
b. Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Adanya Hubungan saling ketergantungan merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam pencapaian tujuan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT:

هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلۡأَرۡضَ ذَلُولاً فَٱمۡشُواْ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزۡقِهِۦۖ وَإِلَيۡهِ ٱلنُّشُورُ ١٥

Artinya: *Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.*

Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan

[41] Rolf E. Rogers, *Implementation of Total Quality Management*, (New York London: Routledge, 2013).h.11

menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan manajemen mutu terpadu pendidikan adalah merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas tanpa konflik. Untuk meraih sebuah tujuan utama yaitu memuaskan seluruh pelanggan[42]. Kerja tim yang efektif berprinsip **TEAMWORK** yaitu singkatan dari:

Together : Bersama-sama
Empathy : Pandai merasakan perasaan orang lain
Asist : Saling membantu
Maturity : Saling penuh kedewasaan
Wilingness : Saling penuh keikhlasan
Organization : Saling terarur
Respect : Saling menghormati
Kindness : Saling berbaik hati.[43]

3. Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu. Dalam Manajemen mutu terpadu Mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*)[44]. Pengukuran berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Didalam pengukuran ini pun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya, adapun keberhasilan proses pengukuran dalam suatu lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

---

[42] Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma"arif Bangsalsari". Vol 5. No. 01. Maret 2013, h. 10-11. http://ejournal.uin-suska.ac.id

[43] Husaini Usman, *Loc.Cit.*h.614-615

[44] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Loc.Cit.*h.14-15

a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung kontrol
b. Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang
c. Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

Pengukuran merupakan salah satu cara para kepala madrasah untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai atau tidak dan mengapa tercapai dan tidak tercapai. Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan pengukuran sebagai berikut[45]:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَٰفِظِينَ ﴿١٠﴾ كِرَامًا كَٰتِبِينَ ﴿١١﴾ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٢﴾

Artinya: *Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.*

4. Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasinya. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut Richard M. Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap

[45] Rahmat Hidayat dan H. Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017).h.176

nilainilai organisasi), keterlibatan (ketersediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (ketersediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan seorang pegawai terhadap organisasinya[46]. Menurut Minners, ada 4 faktor yang mempengaruhi komitmen seseorang diantaranya:

a. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kepribadian.
b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
c. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi.
d. Pengalaman kerja, pengalaman kerja guru dan staff sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen[47].

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas, Bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai. adapun keberhasilan dari menjaga komitmen dalam suatu lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

---

[46] Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma"arif Bangsalsari". Vol 5. No. 01. Maret 2013, h. 10-11. http://ejournal.uin-suska.ac.id h.7

[47] Ibid.,h.8

a. adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi dan misi madrasah
b. mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah
c. memiliki komitmen jangka penjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Dalam perspektif islam, komitmen seseorang tercermin dalam aktivitas yang dilakukan. Komitmen dalam menjalankan kewajiban dan menjauhi larangan Allah SWT merupakan wujud dari komitmen seorang manusia sebagai makhluk Tuhan. Seperti dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 146:[48]

إِلَّا ٱلَّذِينَ تَابُواْ وَأَصۡلَحُواْ وَٱعۡتَصَمُواْ بِٱللَّهِ وَأَخۡلَصُواْ دِينَهُمۡ لِلَّهِ فَأُوْلَٰٓئِكَ مَعَ ٱلۡمُؤۡمِنِينَۖ وَسَوۡفَ يُؤۡتِ ٱللَّهُ ٱلۡمُؤۡمِنِينَ أَجۡرًا عَظِيمًا ١٤٦

Artinya: *Kecuali orang-orang yang taubat dan Mengadakan perbaikan[369] dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar.*

Pada ayat diatas menerangkan bahwa pahala yang besar adalah balasan bagi yang bertaubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada agama islam. Tidak hanya komitmen di dalam suatu organisasi yang dibutuhkan tetapi juga dalam kehidupan beragama. Sebagai seorang muslim juga harus berkomitmen pada diri sendiri untuk selalu menjalankan segala perintah Allah SWT.[49]

---

[48] Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN Pers, 2010).h. 20

[49] *Ibid*.h.21

5. Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari.[50] para professional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, dan membuat perbaikan yang diperlukan. Adapun konsep ini beritkan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. An-nahl 90 sebagai berikut

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran"*[51].

Adapun dalam buku *total Quality Management The Key To Business Improvement* mengemukakan bahwa:

"*Improvement is a process that must never stop. Once targets are met, new ones are set, aiming for even higher levels of product, process, and service efficiency*."[52]

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti. Selalu ada target baru setelah target-target terdahulu tercapai. Semua itu bertujuan untuk menjadikan produk, proses serta layanan menjadi lebih baik lagi. proses perbaikan berkelanjutan bergantung pada dua unsur yaitu:

---

[50] Jerome S. Arcaro, *Loc.Cit.*h.45

[51] Departemen Agama RI, *Loc.Cit.*h.277

[52] *Total Quality Management The Key to Business Improvement*, (Springer Science Business Media, 1995).h.13

a. Mempelajari proses, alat, dan keterampilan yang tepat.

b. Menerapkan keterampilan baru baru diberbagai kegiatan sekolah[53].

Proses perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action) siklus ini merupakan siklus yang never ending dan berlaku pada semua kegiatan sekolah, misalnya penerimaan siswa baru. Secara obyektif yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan, dan kepala sekolah) semuanya harus memandang siswa sebagai "pelanggan" yang harus dilayani sebaik-baiknya. Pelaksanaan sekolah dituntut selalu bersemangat untuk maju, menambah kemampuan, dan keterampilannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka dihadapan siswa. Apabila semua pelaksanaan sekolah sudah mempunyai budaya kerja, dan disiplin yang tinggi maka implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan sekolah semakin maju, memiliki brand image, yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan pemimpin-pemimpin berkualitas[54].

F. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu

Saat ini masalah berat yang harus dihadapi dalam pembangunan pendidikan di Indonesia terutama di daerah, yaitu, berkenaan dengan aspek (1) peningkatan mutu pendidikan (2) pemerataan pendidikan (3) efesiensi manajemen (4) peran sekolah masyarakat dan (5) akuntabilitas[55].

---

[53] Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma‟arif Bangsalsari". Vol 5. No. 01. Maret 2013, h. 10-11. http://ejournal.uin-suska.ac.id h.9

[54] Ibid., h 10

[55] Yoyon Bakhtiar Irianto, *Pembangunan Manusia Dan Pembaharuan Pendidikan*, (Bandung: Lab. Adminsitrasi Pendidikan, 2006).h.59

Apabila suatu organisasi menerapkan Manajemen Mutu Terpadu dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan mereka menganggap Manajemen Mutu Terpadu sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat, maka usaha tersebut telah gagal sejak awal. Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan baru yang menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan khusus[56].

Tjiptono dan Diana memberikan masalah-masalah yang menyebabkan manajemen mutu terpadu tidak dapat diterapkan, yaitu karena usaha dilakukan setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realistis.

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior
2. Tim mania
3. Proses penyebarluasan
4. Pendekatan yang terbatas dan dogmatis
5. Harapan yang terlalu berlebihan

Pendapat senada yang diungkapkan Salazaar yang mengatakan bahwa kegagalan menajemen mutu terpadu antara lain disebabkan:

1. Pihak manajemen ingin seketika sukses dengan manajemen mutu terpadu
2. Hanya dengan belajar dan berlatih dengan singkat dianggap pasti akan berhasil menerapkan Manajemen Mutu Terpadu.

G. Faktor Sukses Manajemen Mutu Terpadu

Niat yang bulat dan tekad yang kuat bukan merupakan jaminan bagi keberhasilan manajemen mutu terpadu dalam suatu organisasi, manajemen mutu terpadu adalah gerakan yang diatur dengan baik dan keberhasilannya tidaklah datang dari antusiasme para pelakunya, yaitu pihak manajemen dan karyawan, sebagaimana motto dalam kualitas yang mengatakan *Do it right the*

[56] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Loc.Cit.*h.19

firts time, maka pertama-tama yang harus dilakukan manager adalah mengimplementasikan manajemen mutu terpadu[57].

Manajemen Mutu Terpadu akan sukses diterapkan pada lembaga pendidikan jika manajer melakukan yaitu[58]:

1. Pahami filofosi, visi, misi yang akan dicapai, kebutuhan pelanggan, dan keunikan karyawan
2. Ciptakan proses pembelajaran dikelas yang efektif dan efesien sehingga proses pembelajarannya menyenangkan, budaya organisasi yang kondusif dan tim yang solid
3. Galakkan pencatatan data, usaha perbaikan, dan semangat kerja
4. Kembangkan diri yaitu guru, siswa, karyawan dan rekan
5. Dapatkan kesamaan persepsi, komitmen atasan teman selevel, dan bawahan
6. Terapkan gaya kepemimpinan yang partisipasif.

Sebaiknya jangan lakukan:

1. Berfikir negatif, berprilaku "bos"
2. Statis
3. Resisten terhadap perubahan
4. Mengabaikan pendapat atau kritik
5. Beranggapan bahwa hasil kerja keras merupakan kerja anda sendiri
6. Sangat subyektif
7. Tidak adil
8. Tidak jujur

H. Manajemen Mutu Dalam Prespektif Islam

Manajemen mutu mempunyai relasi yang sangat kuat dengan apa yang diajarkan Islam di dalam Alquran dan hadits.[59] Namun, dalam penerapannya, umat Islam kalah jauh dengan orang-orang non-islam yang justru tidak mengetahui seluk beluk isi kandungan Alquran dan hadis. Allah Swt. demikian juga menciptakan segala sesuatu yang ada, baik di langit

---

[57] Soewarso Hardjosoedarmo, *Dasar-Dasar Total Quality Management*, (Yogyakarta: andi, 1996).h.39

[58] Husaini Usman, *Loc.Cit.*h.627

[59] Abdul Basyit, "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam", *Jurnal: Kordinat*, Vol. XVII No. 1 (2018).h. 199

maupun di bumi. Hubungan dengan pemasok dengan prinsip saling menguntungkan. Firman Allah Swt[60]:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Islam mengajarkan agar setiap manusia ketika mengerjakan segala sesuatu harus *itqan* artinya bersungguh-sungguh, teliti, tidak sesetengah-setengah dan sepenuh hati sehingga pekerjaan menjadi rapih, indah, tertib, dan sesuai dengan yang diperintahkan atau yang seharusnya terjadi.[61]

Maksud dari hal tersebut yaitu agar dapat memberikan kebaikan dalam artian mampu memuaskan pelanggan. Tentunya melalui tahapan-tahapan yang berkesinambungan diantaranya yaitu: proses yang bermutu. Proses yang bermutu dapat dilakukan apabila sumber daya manusia bekerja secara optimal, mempunyai komitmen dan istiqomah dalam pekerjaannya. Tanpa adanya komitmen dan istiqomah dari sumber daya manusia di sebuah instansi atau organisasi maka instansi atau organisasi tersebut tidak akan dapat melakukan proses yang bermutu. Maka dari itu untuk melakukan proses yang bermutu dibutuhkan sumber daya manusia yang bermutu serta berdedikasi tinggi.[62]

---

[60] *Ibid.*h.200

[61] Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan (Konsep, Strategi, Dan Aplikasi)*, (Jakarta: Grasindo, 2002). h.30

[62] Abdul Basyit, *Loc.Cit.*h.201

I. Hasil Penelitian yang Relevan

Dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya terdapat perbedaan dari segi objek, tempat, subjek, dan waktu penelitian. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:

1. **Judul:** Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh

   Penulis: Era Yussmina, Murniati dan Niswanto, Tahun 2014

   Hasil Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja sekolah. SMK Negeri 1 Banda Aceh sudah memiliki sertifikat ISO yang merupakan standar internasional yang diakui untuk sertifikasi manajemen mutu, serta adanya konsultan mutu yang selalu memberikan saran dan pengarahan dalam pengimplementasian manajemen mutu. Adapun bukti yang mendukung keberhasilan manajemen mutu terpadu adalah kecilnya angka pengangguran dari lulusan sekolah, dan adanya keikutsertaan komite sekolah, wali murid, serta adanya dukungan dinas pendidikan serta pemerintah kota.[63]

2. J**udul:** Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupeten Ketapang Kalimantan Barat

   Penulis: Jam Jami M. Syukri, Tahun 2013

   Hasil Penelitian: Penelitian ini menunjukan bahwa ada beberapa temuan yang berhubungan dengan unsur pokok dari manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan, yang menunjukan bahwa Implementasi

[63] Erra Yusmina and Murniati Ar, *Loc.Cit.*h.175-176

manajemen mutu terpadu didalamnya sudah berjalan dengan baik. Adapun temuan-temuan tersebut berupa:

a. SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu melakukan perbaikan dengan meninjau kembali hasil-hasil dua tahun terakhir.
b. Mengikut sertakan guru dan staff dalam pengembangan serta pelatihan.
c. Berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif dan menyenangkan.
d. Serta memberikan penghargaan reward.
e. Memberikan tugas dan informasi yang jelas kepada pendidik.[64]

3. **Judul:** Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma‟arif Bangsalsari

   Penulis: Linda Wahyuning, Tahun 2013

   Hasil Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma‟arif Bangsalsari dalam aspek komitmen yang dibangun didalamnya, perbaikan berkelanjutan, serta keterlibatan total dalam lembaga SMP 11 Ma‟arif. Dalam segi komitmen yang dibangun SMP 11 Ma‟rif memberikan kompensasi agar para karyawan bekerja secara produktif, dalam segi perbaikan berkelanjutan di SMP 11 Ma‟arif dilakukan dengan evaluasi kinerja rapat sekolah, dan dalam segi keterlibatan total sekolah melibatkan masyarakat sekitar, komite, serta guru, staff, maupun siswa yang ada didalamnya.[65]

4. **Judul:** Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SDIT Insan Mandiri Jakarta

   Penulis: Khoirunnisa, Tahun 2009

   Hasil Penelitian: Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif tentang pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SDIT Insan

[64] Jam Jami F22210021 and M Syukri, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Di Sd Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang", *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 2 No. 4 (2013), p. 1–18,. h.14

[65] Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari", *Edu-Islamika*, Vol. 5 No. 1 (2013), p. 1–37,.h.23

Mandiri Jakarta, kepuasan pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SDIT Insan Mandiri Jakarta, perbaikan berkesinambungan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SDIT Insan Mandiri Jakarta. Adapun hasil penelitiannya ialah:

a. Proses perbaikan berkesinambungan cukup efektif dilakukan di SDIT Insan Mandiri sejak sekolah menerapkan Manajemen Mutu Terpadu. Proses perbaikan dilakukan secara bertahap dan melalui kegiatan berulang.
b. Kepuasan pelanggan dapat terlaksana karena adanya evaluasi dan keluhan pelanggan. Pihak manajemen sekolah langsung tanggap dengan keluhan pelanggan internal dan eksternal.
c. Proses perbaikan berkesinambungan, dan kepuasan pelanggan yang dilakukan di SDIT Insan Mandiri menjadi lebih efektif sejak sekolah melakukan penjaminan mutu yang mengacu pada standar Manajemen Mutu Terpadu dengan menggunakan Quality Assurance (QA). [66]

[66] Khoirunnisa, *Loc.Cit.*h.955

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Hadis, Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Basyit, Abdul. "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam". *Jurnal: Kordinat*. Vol. XVII no. 1 (2018), p. 187–210.

Christian. *Handbook of Total Quality Management*. New York US: Springer Science and Business, 1998.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: Pustaka Al-Alawiyah, 2006.

Edward Sallis. *Total Quality Management*. London and New York, 2002.

-------. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.

Engkoswara, Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.

F. Sarhan. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamila*. (El-Sherif Mass, 2011.

Jam Jami, and M Syukri. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Di Sd Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang". *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*. Vol. 2 no. 4 (2013), p. 1–18.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

-------. *Total Quality Management (TQM),*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Fasli Jalal dan Dedi Supriadi. *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah.* Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2001.

Franklin P. Schargel. *Transforming Education Through Total Quality Management: A Practitioner's Guide*. New York US: EYE on Education, 1993.

FuchanA. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: pustaka pelajar, 2004.

Hadari Nawawi. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajah Mada Pers, 2005.

Husaini Usman. *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Hairiyah. "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan". *LITERASI*

(Jurnal Ilmu Pendidikan). Vol. 6 no. 1 (2016), p. 99. https://doi.org/10.21927/literasi.2015.6(1).99-110.

Jerome S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: pustaka pelajar, 2015.

KHOIRUNNISA. "Jurnal Manajemen Pendidikan Jurnal Manajemen Pendidikan". *Jurnal Manajemen Pendidikan*., 2009, 479–487.

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif* XXXV. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.

mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.

Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta cet 2, 2003.

Meilanie, R. Sri Martini, and Nana Aminah. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan". *Perspektif Ilmu Pendidikan*. Vol. 20 no. XI (2009), p. 59–74. https://doi.org/10.21009/pip.202.7.

mulyadi. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN Pers, 2010.

Mustafa D. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyati Wa Al-Ta'liim*. (Daaru AL-Ghiida, 2008.

Rolf E. Rogers. *Implementation of Total Quality Management*. New York London: Routledge, 2013.

Rukaesih A. Maolani dan Ucu Cahyana. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Soewarso Hardjosoedarmo. *Dasar-Dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: andi, 1996.

-------. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 1999.

Subandi, Subandi. "Manajemen Mutu Layanan Konseling: Studi Kasus Layanan Konseling Di Man 1 Kota Metromanajemen Mutu Layanan Konseling: Studi Kasus Layanan Konseling Di Man 1 Kota Metro". *Al-Idarah*. Vol. 5 No. 2 (2015), P. 53–74.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.

Sutrisno Hadi. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, 1991.

Syafaruddin. "Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan". *PT Gasarindo*., 2002, 130.

Syafarudin. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan (Konsep, Strategi, Dan Aplikasi)*. Jakarta: Grasindo, 2002.

Syukron, Buyung. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformasi Pada Perguruan Tinggi)". *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*. Vol. 5 no. 1 (2017), p. 51–62. https://doi.org/10.21009/jpeb.005.1.4.

Total Quality Management The Key to Business Improvement. Springer Science Business Media, 1995.

Ubin Syaefudin S. *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.

Umi Hanik. *Mplementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: rasail media grup, 2011.

UUD RI No 20 Thn 2003 Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Wahyuning, Linda. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". *Edu-Islamika*. Vol. 5 no. 1 (2013), p. 1–37.

Wijaya, Rahmat Hidayat dan H. Candra. *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017.

Yasmina Al-Qur'an Terjemah Dan Tajwid. Bandung: Sygma Creative Media corp, 2014.

Yoyon Bakhtiar Irianto. *Pembangunan Manusia Dan Pembaharuan Pendidikan*. Bandung: Lab. Adminsitrasi Pendidikan, 2006.

Yundri Akhyar. "Total Quality Management, Jurnal Potensia". *Jurnal Potensia*. Vol. 13 (2014), p. 10.

Yusmina, Erra, and Murniati Ar. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh”. *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah*. Vol. 2 no. 2 (2014), p. 168–178.