

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH
IBTIDAIYAH AL-MUNAWAROH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Dinda Fadilah Mustaqim

1711030087



**Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH
IBTIDAIYAH AL-MUNAWAROH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
untuk Memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Dinda Fadilah Mustaqim

NPM: 1711030087

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam



Pembimbing I: Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

Pembimbing II: Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441 H/2020 M

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang implementasi manajemen mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Munawaroh Bandar Lampung. Manajemen sekolah sangat berperan penting dalam ketercapaian mutu sekolah. Manajemen sekolah merupakan penyalarsan sumber daya yang dilakukan secara mandiri. Oleh sekolah dengan melibatkan semua kelompok yang terkait dengan sekolah dalam pengambilan keputusan untuk mencapai visi, misi dan tujuan sekolah. Kepala sekolah perlu memiliki kemampuan memahami dan mengatur sumber daya, mengambil keputusan, berdemokrasi, berkomunikasi, restrukturisasi kebijakan, memperbaiki kondisi yang tidak baik, dan memilih cara pelaksanaan. Pencapaian mutu bukan hanya menjadi tanggungjawab kepala sekolah saja tetapi tanggungjawab semua yang terlibat dalam organisasi sekolah seperti komite sekolah, dinas Pendidikan, guru, tata usaha, peserta didik, orang tua dan masyarakat. Fokus penelitian skripsi ini adalah implementasi manaejem mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung sedangkan sub fokus penelitian adalah bagaimana perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan hasil/tindak lanjut mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. Skripsi ini bertujuan (1) untuk mengetahui perencanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (2) untuk mengetahui pelaksanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (3) untuk mengetahui evaluasi mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (4) untuk mengetahui hasil atau tindak lanjut mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengambil latar belakang implementasi manajemen mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. Sumber data yang diambil dari kepala sekilah, kepala tata usaha serta guru di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data melalui metode: 1) Observasi, 2) Wawancara, dan 3) Dokumentasi. Pengecekan keabsahan data penelitian menggunakan Teknik triangulasi. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data (*data display*), 3) Verifikasi Data (*data verifying*), dan 4) Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*).

Hasil dalam penelitian ini adalah: (1) Dalam perencanaan mutu Pendidikan yakni kepala madrasah melakukan kegiatan menentukan dan merumuskan standar terlebih dahulu, (2) Dalam pelaksanaannya yaitu pihak madrasah melakukan apa yang sudah direncanakan sebelumnya untuk menjamin mutu Pendidikan, (3) Sedangkan dalam evaluasi mutu Pendidikan yaitu pihak madrasah melakukan pemantauan dan monitoring secara rutin atau berkala terhadap proses yang sedang dilaksanakan, (4) dan yang terakhir hasil atau tindak lanjut yaitu diadakannya perbaikan dari evaluasi jika adanya penyusunan rencana perbaikan.

Kata Kunci: *Manajemen, Mutu, Madrasah*

ABSTRACT

This study discusses the implementation of education quality management at Madrasah Ibtidaiyah Al-Munawaroh Bandar Lampung. School management plays an important role in achieving school quality. School management is the alignment of resources that is carried out independently. By the school by involving all groups related to the school in making decisions to achieve the school's vision, mission and goals. Principals need to have the ability to understand and manage resources, make decisions, be democratic, communicate, restructure policies, correct unfavorable conditions, and choose ways of implementation. Achieving quality is not only the responsibility of the principal but also the responsibility of all those involved in school organizations such as school committees, education offices, teachers, administration, students, parents and the community. The focus of this thesis research is the implementation of education quality management at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung while the sub-focus of the research is how to plan, implement, evaluate and result/follow up the quality of education at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. This thesis aims (1) to determine the quality of education planning at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (2) to determine the implementation of the quality of education at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (3) to determine the evaluation of the quality of education at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung, (4) to find out the results or follow-up on the quality of education at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

This approach uses a qualitative approach, taking the background of the implementation of education quality management at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. The data sources were taken from the head of the school, the head of administration and teachers at MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. Data collection techniques through the methods: 1) Observation, 2) Interview, and 3) Documentation. Checking the validity of research data using triangulation technique. The steps taken in this study include: 1) Data reduction, 2) Data presentation (data display), 3) Data verification (data verifying), and 4) Conclusion drawing.

The results in this study are: (1) In planning the quality of education, the head of the madrasah carries out activities to determine and formulate standards first, (2) In the implementation, the madrasah does what has been planned in advance to ensure the quality of education, (3) While in the evaluation the quality of education, namely the madrasah conducts routine or periodic monitoring and monitoring of the process that is being carried out, (4) and finally the results or follow-up, namely the holding of improvements from the evaluation if there is an improvement plan.

Keyword: *Management, Quality, Madrasah*



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung, telp.(0721)703260

PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di
MI Al-Munawaroh Bandar Lampung
Nama : Dinda Fadilah Mustaqim
Npm : 1711030087
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan di Pertahankan dalam Sidang munaqosah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd
NIP. 196407111991032003

Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag
NIP/ 196704201998031002

Mengetahui
Ketua Program Studi MPI

Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd
NIP. 196407111991032003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung, telp.(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
PENDIDIKAN DI MI AL-MUNAWAROH BANDAR LAMPUNG”

Nama: Dinda Fadilah Mustaqim NPM: 1711030087 Program Studi:
Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Telah di Ujikan dalam Sidang
Munaqasyah diruang sidang *virtual* dengan menggunakan aplikasi
Zoom pada Hari/Tanggal: Jum'at, 20 Agustus 2021

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. H. Subandi, MM

Sekretaris : Indarto, M.Sc

Penguji Utama : Dr. H. Amirudin, M.Pd.I

Penguji Pendamping I : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

Penguji Pendamping II : Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M. Ag.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Pendidikan



Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd
NIP. 196408281988032002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Fadilah Mustaqim
NPM : 1711030087
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk atau disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Agustus 2021

Penulis,

Dinda Fadilah Mustaqim

1711030087



MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Dan barang siapa berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu untuk dirinya sendiri. Sungguh, Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Q.S Al-‘Ankabut: 6)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2012), 396.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, semoga kita senantiasa mendapatkan rahmat dan hidayah-Nya. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Ipung Mustaqim dan Ibunda Susi Hendri yang selalu menjadi Motivator terbesar dalam segala hal. Do'a tulus selalu kupersembahkan atas jasa, pengorbanan, yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang hingga mengantarkanku menyelesaikan Pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Kepada Kakakku Pandu Rahmadi Mustaqim beserta Istri Ardhita Husna Wardani dan Adikku Intan Lutfiana Mustaqim serta Keponakanku Al-Ghifari Pradipta Rahmadi dan Ar-Rayan Pranadipta Rahmadi yang selalu memberikan warna dan keceriaan dalam keluarga sederhana ini.
3. Untuk semua Keluarga Besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas do'a dan semangatnya untukku.
4. Kepada kamu Suamiku di masa yang akan datang.
5. Sahabat dari SMA Nurul Fauziah yang telah memberikan dukungan dan bantuan disaat senang maupun susah.
6. Sahabat seperjuangan Oepyt Risky Laelatulzahro, Shafira Fitriana, Renita Amidianti, Septi Nur Laili, Adelia Agrivina, Istiqomatul Khoiriyah dan Nurul Lailiyah yang selalu membantu disaat susah maupun senang.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Pendidikan Islam khususnya kelas C Angkatan 2017, yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang penulis banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dinda Fadilah Mustaqim, dilahirkan pada hari Selasa, tanggal 21 September 1999, di Bandar Lampung, anak ke-dua dari tiga bersaudara yang merupakan pasangan dari Ayahanda Ipung Mustaqim dan Ibunda Susi Hendri.

Pada usia 5 tahun tepatnya pada tahun 2004 telah memulai sekolah di bangku Taman Kanak-kanak Beringin Raya Bandar Lampung lulus pada tahun 2005. Lalu kemudian melanjutkan Pendidikan formal ke jenjang sekolah dasar di SD Negeri 4 Sumberrejo, Bandar Lampung lulus pada tahun 2011. Setelah berhasil mendapatkan ijazah SD penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 14 Bandar Lampung lulus pada tahun 2014. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 14 Bandar Lampung lulus pada tahun 2017.

Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Islam ternama di Lampung, yakni Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, tepatnya di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, dan penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul: Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtida'iyah (MI) Al-Munawaroh Bandar Lampung.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, Kesehatan dan petunjuk, dengan rasa suka cita akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI MI AL-MUNAWAROH BANDAR LAMPUNG**. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Starta Satu (S1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dengan tidak mengurangi rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nirva Diana, M.pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung dan sebagai Pembimbing 1.
3. Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag selaku Pembimbing II dengan penuh keihlasan telah banyak meluangkan waktu untuk memeberikan bimbingan dan pengarahan terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Pendidikan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
5. Sri Agustiningasih, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian disekolah yang dipimpinnya, serta memberikan informasi yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi.
6. Keluarga besar MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
7. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam Kelas C yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan untuk semua teman-teman Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2017.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana yangdimiliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saransaran, guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya diharapkan betapapun kecilnya karya tulis (skripsi) ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keislaman.

Bandar Lampung, April 2021
Penulis

Dinda Fadilah Mustaqim
NPM. 1711030087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
H. Metode Penelitian	9
I. Sistematika Pembahasan	12
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Mutu Pendidikan.....	13
1. Pengertian Manajemen Mutu Pendidikan	13
2. Indikator Mutu Pendidikan	18
3. Tujuan Mutu Pendidikan	19
4. Langkah-langkah Manajemen Mutu Pendidikan	20
B. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan	21
C. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan	23
1. Perencanaan Mutu (<i>Plan</i>)	24
2. Pelaksanaan Mutu (<i>Do</i>)	24
3. Evaluasi Mutu (<i>Check</i>)	24

4. Hasil atau Tindak Lanjut (<i>Act</i>).....	24
-------------------------------------------------	----

BAB III. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek MI Al-Munawaroh Bandar Lampung	30
1. Sejarah Singkat MI Al-Munawaroh Bandar Lampung	30
2. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah.....	30
3. Struktur Organisasi Madrasah	31
4. Keadaan Pendidik dan Siswa.....	31
5. Sarana dan Prasarana Madrasah	33
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	34

BAB IV. ANALISIS PENELITIAN

A. Analisis Data	40
B. Temuan Penelitian.....	43

BAB V. PENUTUP

A. Simpulan	44
B. Rekomendasi.....	44

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Implementasi Manajemen Mutu.....	5
Tabel 3.1 Data Pendidik MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.....	30
Tabel 3.2 Data Siswa MI Al-Munawaroh Bandar Lampung	31
Tabel 3.3 Data Sarana dan Prasarana MI Al-Munawaroh Bandar Lampung	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Instrumen Wawancara Penelitian	
Lampiran 2	: Nota Dinas	
Lampiran 3	: Surat Pra Penelitian	
Lampiran 4	: Surat Balasan Pra Penelitian	
Lampiran 5	: Surat Keterangan Validasi	
Lampiran 6	: Surat Penelitian	
Lampiran 7	: Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 8	: Hasil Turnitin	
Lampiran 9	: Surat Keterangan Hasil Turnitin	
Lampiran 10	: Kartu Konsultasi Skripsi	
Lampiran 11	: Dokumentasi Gedung	
Lampiran 12	: Rapat Monitoring dan Evaluasi	
Lampiran 13	: Rapat ARD	
Lampiran 14	: Dokumentasi	Pendukung



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan skripsi ini lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian judul skripsi “**Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh 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), implementasi didefinisikan sebagai “pelaksanaan atau penerapan sesuatu hal”.² 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 “Pelaksanaan Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh 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-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing” pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut dengan manager atau pengelola.³ Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.⁴

Manajemen mutu adalah suatu upaya manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi atau institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana dan proses atau prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Istilah manajemen mutu dalam Pendidikan sering disebut sebagai *Total Quality Management* (TQM). Aplikasi konsep manajemen mutu TQM dalam Pendidikan ditegaskan oleh Sallis yaitu *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi Pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.⁵

3. MI Al-Munawaroh Bandar Lampung

Madrasah Ibtidaiyah (MI) Al-Munawaroh Bandar Lampung adalah salah satu Lembaga Pendidikan yang terletak di Jl. Sejahtera No. 12, Sumberrejo Sejahtera, Kemiling,

Kota Bandar Lampung, Lampung, 35151, tempat dimana penulis melakukan penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas maka maksud dari judul proposal skripsi ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah pilar suatu bangsa, tinggi rendahnya sumber daya manusia suatu bangsa ditentukan oleh sejauh mana kualitas pendidikannya, tidak salah apabila ada suatu bangsa

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hal 427

³ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Tiocalu. Cet. Ketujuh (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal 1

⁴ Jerone S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 75

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan teorj. Ahmad Ali Riyadi, et.al* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), cet IV, hal 73

yang pendidikannya lebih baik dan berkembang maka bangsa itu menjadi bangsa yang dikagumi dan menjadi kiblat bangsa-bangsa lain. Pendidikan ada umumnya dilakukan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Hal ini sejalan dengan tujuan Pendidikan nasional yang termasuk dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang system Pendidikan Nasional yang berbunyi:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.⁶

Pendidikan merupakan suatu investasi pembangunan sumber daya manusia yang sangat diperlukan dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu masyarakat dan suatu bangsa. Pendidikan dewasa ini diselenggarakan semakin demokratis, semakin merata dan terbuka bagi setiap orang melalui salah satu fungsi manajemen yaitu perencanaan dapat dilakukan sebagai strategi untuk mengantisipasi kecenderungan-kecenderungan yang mungkin akan berdampak terhadap sistem Pendidikan.

Pendidikan berfungsi megembangkan 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, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, dan menjadi warga negara yang bertanggungjawab⁷

Sebagai Lembaga Pendidikan formal, sekolah yang lahir dan berkembang secara efektif dan efisien dari dan oleh serta masyarakat, merupakan perangkat yang berkewajiban memberi pelayanan kepada masyarakat dalam mendidik warga negara. Sekolah dikelola secara formal, hierarkis dan kronologis yang berhaluan pada falsafah dan tujuan Pendidikan nasional.⁸

Manajemen sekolah sangat berperan penting dalam ketercapaian mutu sekolah. Manajemen sekolah merupakan penyelarasan sumber daya yang dilakukan secara mandiri. Oleh sekolah dengan melibatkan semua kelompok yang terkait dengan sekolah dalam pengambilan keputusan untuk mencapai visi, misi dan tujuan sekolah. Kepala sekolah perlu memiliki kemampuan memahami dan mengatur sumber daya, mengambil keputusan, berdemokrasi, berkomunikasi, restrukturisasi kebijakan, memperbaiki kondisi yang tidak baik, dan memilih cara pelaksanaan. Pencapaian mutu bukan hanya menjadi tanggungjawab kepala sekolah saja tetapi tanggungjawab semua yang terlibat dalam organisasi sekolah seperti komite sekolah, dinas Pendidikan, guru, tata usaha, peserta didik, orang tua dan masyarakat.⁹

Urgensi perencanaan Pendidikan dilandasi oleh kesadaran bahwa manusia dan masyarakat dalam kenyataannya senantiasa berubah, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan baik yang dapat diterima maupun yang harus ditolak. Pendidikan juga dituntut untuk cepat tanggap atas perubahan yang terjadi, melakukan upaya yang tepat dan normatif yang sesuai dengan cita-cita masyarakat, dengan demikian Pendidikan tidak konsisten terhadap perubahan, tetapi mampu mengendalikan arah perubahan dan mengantisipasi melalui perencanaan yang tepat.¹⁰

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal 3

⁷ Ubin Syaefudin S, *Perencanaan Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hal 6

⁸ Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal 47

⁹ Dyah Indraswati & Deni Sutisna, *Implementasi Manajemen Mutu di SDN Prambon*, Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan, Vol.5 No. 1. (2020), 11.

¹⁰ Moch, Idochi Anwar, *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal

Dalam permasalahan Pendidikan 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 system, sarana prasarana dan sumber daya manusia. Sekolah merupakan institusi Pendidikan, yang selalu menjadi pusat perhatian dalam proses belajar mengajar, pengelolaan sekolah harus dilakukan secara efektif, yaitu mampu menciptakan proses belajar mengajar pada diri siswa. Karena sangat mempengaruhi hasil dari proses kegiatan belajar mengajar disekolah.

Dalam rangka pengembangan mutu tersebut, khususnya Pendidikan dasar dan menengah. Mulai tahun 2001 pemerintah mencoba menggunakan paradigma baru manajemen Pendidikan baik secara makro maupun secara mikro. Paradigma baru manajemen Pendidikan adalah desentralisasi Pendidikan yang dilandasi oleh Undang-Undang No 22 dan 25 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang melahirkan ekonomi Pendidikan. Sedangkan manajemen mikro di bidang Pendidikan adalah dicobanya sebuah model Pendidikan dari madrasah, oleh madrasah dan untuk madrasah. Model manajemen tersebut biasa disebut dengan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Madrasah (MPMBM).

Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak. Namun demikian ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti Ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang atau kinerjanya.

Mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan*, yaitu berlaku baik terhadap sesama 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-Qashash: 77

وَأَبْتَغِ فِي مَآءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (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.”¹¹

Mutu merupakan sesuatu yang dianggap salah satu bagian penting karena mutu pada dasarnya menunjukkan keunggulan suatu produk jika dibandingkan dengan produk lainnya. Peningkatan mutu merupakan usaha dari setiap Lembaga-lembaga penghasil produk barang tetapi juga produk jasa. Demikian hanya dalam Pendidikan mutu merupakan bagian penting untuk diperhatikan.

Pendidikan yang berkualitas merupakan harapan dan tuntutan seluruh *stakeholder* Pendidikan. Semua orang tentunya akan lebih suka menuntut ilmu pada Lembaga yang memiliki

¹¹ Qur'an In Word Ver 1,3

mutu yang baik. Atas dasar ini maka sekolah/Lembaga Pendidikan harus dapat memberikan pelayanan dan mutu yang baik agar tidak ditinggalkan dan mampu bersaing dengan Lembaga Pendidikan lainnya.¹²

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. 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.¹³ 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 Pendidikan harus memiliki kualifikasi akademik dan 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 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 lulus magister (S2) dan untuk program magister dan program doctor harus lulusan program doctor (S3).¹⁴

Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan, sebagai tenaga kependidikan juga harus memiliki kualifikasi, kompetensi, dan sertifikasi sesuai dengan bidangnya. 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.¹⁵

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.¹⁶

Pengelolaan mutu Pendidikan dapat dilihat dari pengelolaan manajemen Pendidikan dan peningkatan mutu Pendidikan melalui system 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.

¹² Muhammad Fadhli, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, Vol 1, No 02, 2017.

¹³ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah, *Indikator Mutu Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar Dan Menengah*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2017), 15.

¹⁴ Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005, *Tentang Standar Nasional Pendidikan*.

¹⁵ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional* Pasal 1 ayat 5

¹⁶ Nadir, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah: Antara Peluang dan Tantangan*, Attawa Vol.4 No. 7 (Januari-Juni, 2005), 72.

Karena banyak factor yang harus dipertimbangkan dalam hal ini membutuhkan komitmen bersama, baik pemerintah, masyarakat, guru dan para *stakeholder* Pendidikan.

Menurut teori W. Edward Deming yang dikutip oleh Nanang Fatah ada empat model dalam system penjaminan mutu Pendidikan di sekolah:¹⁷

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 termasuk audit mutu internal.

d. Hasil/Tindak Lanjut (*Action*)

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

Tabel 1.1
Mutu Pendidikan
Di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung

No	Indikator Manajemen Mutu	Sub Indikator	Terlaksana		
			Ya	Kadang-Kadang	Tidak
1.	Perencanaan	a. Merencanakan suatu program di awal tahun.	✓		
		b. Menjamin mutu Pendidikan.	✓		
		c. Perencanaan mutu madrasah yang mengacu pada 8 standar Nasional Pendidikan	✓		
2.	Pelaksanaan	a. Pembinaan tenaga pendidik secara pribadi.		✓	
		b. Pembinaan tenaga pendidik melalui rapat rutin.	✓		
		c. Diklat tenaga pendidik atau pendidik guna meningkatkan kualitas guru melalui Musyawarah Guru Mata Pelajaran.	✓		
3.	Evaluasi	a. Pemeriksaan pemantauan harian oleh kepala madrasah.	✓		
		b. Pemantauan masukan dari wali murid melalui komite.	✓		

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

		c. Evaluasi bulanan oleh kepala madrasah dan kepala tata usaha melalui monitoring Pendidikan madrasah kota	✓		
		d. Penilaian tahunan melalui Penilaian Kinerja Guru (PKG).	✓		
4.	Hasil/Tindak Lanjut	a. Peningkatan kinerja tenaga Pendidik	✓		
		b. Dilaksanakannya Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP).		✓	
		c. Dilaksanakannya Workshop.		✓	

Sumber: Wawancara MI Al-Munawaroh Bandar Lampung

Dari data pra survey yang peneliti lakukan, pada table diatas menunjukkan bahwa manajemen mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung adalah sudah sesuai dengan aturan tetapi ada beberapa yang belum terlaksana dengan baik.

Dengan adanya manajemen mutu Pendidikan maka dapat meningkatkan mutu Pendidikan sekolah menjadi lebih baik lagi dan kualitas sekolah yang lebih bermutu lagi dalam aspek belajar dan pembelajaran terhadap tenaga pendidik dan kependidikan. Di samping itu juga, manajemen mutu bisa meningkatkan kualitas sekolah ketarap yang lebih tinggi dan terakreditasi A murni dengan mutu yang terjamin dan mencapai tujuan pengembangan peserta didik, pegawai dan layanan Pendidikan.

Untuk menciptakan sebuah Lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah tetapi menjadi tanggungjawab semua pihak termasuk di dalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah yang bermutu yaitu Fokus pada pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, Komitmen serta Perbaikan berkelanjutan.¹⁸

Dilihat dari kelima prinsip tersebut misi utama dari manajemen mutu Pendidikan adalah 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.¹⁹ Kedua adalah keterlibatan total jadi manajemen mutu Pendidikan menuntut semua pihak bertanggungjawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu, Ketiga adalah pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan, selanjutnya keempat adalah komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka Panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu Pendidikan berjalan sukses dan yang terakhir adalah perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses Pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan.²⁰

¹⁸ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 43-44.

¹⁹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 604.

²⁰ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*,..., 38-42.

Dari penelitian pertama sudah jelas bahwa yang menjadi mutu utama sekolah adalah kesiapan kepala sekolah dalam mengelola mutu dengan baik serta guru dan peserta didik menerima dengan baik mutu Pendidikan.

Dan penelitian kedua, untuk meningkatkan mutu dilakukan implementasi manajemen mutu Pendidikan yaitu yang meliputi: perencanaan dan pelaksanaan manajemen mutu, pengorganisasian mutu pendidikan dan mengontrol mutu Pendidikan agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, berangkat dari visi, misi dan tujuan untuk mencapai mutu tersebut sekolah bersama-sama merencanakan dan menyusun program jangka pendek dan jangka Panjang (tahunan) dan anggarannya.

Dari data pra-penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung” karena Manajemen mutu Pendidikan sebuah konsep baru namun tidak bisa dipungkiri perkembangannya sangatlah baik bagi organisasi, tidak hanya pada bidang ekonomi dan bisnis saja, tetapi manajemen mutu dapat diterapkan dalam bidang Pendidikan.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

Adapun sub fokus penelitian yang ingin peneliti paparkan yaitu sebagai berikut sesuai dengan teori W. Edward Deming dalam buku Nanang Pattah yaitu:

1. Perencanaan Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
2. Pelaksanaan Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
3. Evaluasi Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
4. Hasil atau Tindak Lanjut Mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Merumuskan masalah dalam penelitian merupakan suatu Langkah pertama dari penelitian, dan masalah adalah segala bentuk persoalan yang dicari kebenarannya. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono, masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi.²¹

Dari pendapat dan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung?
2. Bagaimana pelaksanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung?
3. Bagaimana evaluasi mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung?
4. Bagaimana hasil atau tindak lanjut mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui evaluasi mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui hasil atau tindak lanjut mutu Pendidikan di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 32.

Manfaat dapat ditinjau dari dua aspek yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan dalam hal ruang lingkup pembahasan pada studi Manajemen mutu Pendidikan sehingga dapat menambah kajian tentang upaya manajemen mutu dalam meningkatkan mutu sekolah pada sekolah tempat penelitian pada khususnya dan sekolah lain pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah bahwa hasil penelitian ini dijadikan pedoman bagi pengelola Pendidikan untuk mengembangkan pola yang berorientasi pada implementasi manajemen mutu Pendidikan. Terutama Lembaga-lembaga Pendidikan Islam (madrasah) dan pihak-pihak yang memanfaatkan hasil penelitian demi peningkatan mutu dilembaga Pendidikan serta dijadikan bahan koleksi ilmiah pada perpustakaan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang mengambil lokasi di SD Islam Assalam Bandar Lampung. Sedangkan obyek penelitian ini adalah tentang implementasi manajemen mutu Pendidikan. Oleh karena itu, selain berdasarkan pada survey dan data-data yang diperoleh, penulis juga berpijak pada kajian serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dijelaskan melalui skripsi dan jurnal sebagai berikut:

1. Fadli Aryanda (1411030158), UIN Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan skripsinya berjudul: “Implementasi Mutu Pembelajaran di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung” dengan hasil penulis, penulis berfokus pada mutu Pendidikan berdasarkan standar nasional yaitu standar kompetensi lulusan, standar isi Pendidikan, standar proses Pendidikan, standar penilaian Pendidikan, standar pendidik dan tenaga pendidik, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan Pendidikan, standar pembiayaan Pendidikan dengan terciptanya pelaksanaan serta penilaian Pendidikan yang baik.²²
2. Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah”. Hasil dari 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.²³
3. Saiful Mufid, NIM (14.403.1.021), IAIN Surakarta, Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam dengan Tesis nya berjudul: Implementasi Manajemen Pembelajaran dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di Madrasah Aliyah Negeri Paron Ngawi, dengan hasil penulis fokus pada mutu lulusan, bagaimana menciptakan lulusan yang baik, maka penulis meneliti pada proses meningkatkan mutu.²⁴
4. Skripsi, Umi Khoiriyah yang berjudul “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 berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terdiri dari peanggan internal maupun pelanggan

²² Fadli, *Implementasi Mutu Pembelajaran di MA Al-Hikmah Bandar Lampung*, tahun 2017/2018, (Bandar Lampung: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN RIL, 2016), hal 54-55

²³ Erra Yusmina, Murniati Ar dan Niswanti, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 4 No. 2 (November 2014), hal 168

²⁴ Saiful Mufid, *Implementasi Manajemen Pembelajaran dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di Madrasah Aliyah Negeri Paron Ngawi*, tahun 2017, (Surakarta: Tesis program Pascasarjana IAIN Surakarta, 2014), hal 6-7

eksternal. Dan upaya dari MTs N Jeketro adalah dengan meningkatkan kualitas pelanggan internal 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 MTs N Jeketro.²⁵

5. Ohan Burhan, Universitas Pendidikan Indonesia, yang berjudul “Manajemen Mutu Pendidikan pada Madrasah Aliyah Negeri di Pondok Pesantren”. Hasil penelitian ini adalah bahwa manajemen mutu Pendidikan berfokus pada perencanaan terhadap mutu lulusan, pelaksanaan program, mengevaluasi kegiatan belajar mengajar, perilaku siswa dan tenaga pengajar, dan juga melakukan tindak lanjut perbaikan mutu.²⁶

Maka dari beberapa penelitian yang telah dilakukan diatas terdapat beberapa perbedaan baik dari segi objek penelitian maupun judul penelitian diatas, inti dari pokok pembahasannya yaitu implementasi manajemen mutu Pendidikan berupaya untuk meningkatkan standar kinerja guru, dalam pelaksanaannya adalah untuk menjamin mutu madrasah sesuai dengan standar operasional sekolah, dalam evaluasi, pihak madrasah melakukan monitoring tiap bulan dan dalam hasil tindak lanjut madrasah mengadakan pelatihan atau workshop untuk 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.

H. 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 yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian atau hal-hal baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.²⁷

Dengan demikian dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur dalam segala proses penelitian pada bidang tertentu yang digunakan dengan menggunakan Langkah-langkah sistematis.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena memenuhi ciri-ciri penelitian kualitatif, yaitu: kondisi penelitian alamiah, penelitian sebagai instrument utama, bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata bukan angka-angka, lebih mementingkan proses dari pada hasil dan data yang terkumpul diolah secara mendalam²⁸

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan MI Al-Munawaroh Bandar Lampung. 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

²⁵ Umi Khoiriyah, Eprints, walisongo.ac.id, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, di akses pada tanggal 18 April 2016

²⁶ Ohan Burhan, *Manajemen Mutu Pendidikan Pada Madrasah Aliyah Negeri di Pondok Pesantren*, Universitas Pendidikan Indonesia.

²⁷ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hal 1

²⁸ Lexo Meleong J, *Metodologi, Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2002), hal 4

responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis atau lisan.²⁹

Berdasarkan uraian diatas, menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan Tindakan, selebihnya adalah kata-kata tambahan seperti dokumen dan lain-lain.³⁰ Adapun sumber data penelitian ini terdiri atas dua macam, sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil wawancara dengan Kepala Sekolah dan Waka Kurikulum di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.³¹ 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 yaitu Kepala Sekolah dan Waka Kurikulum di MI Al-Munawaroh Bandar Lampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam peneliti ini, yaitu:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.³² Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subjek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- 2) Bahwa apa yang ditanyakan oleh peneliti kepada subjek adalah benar dan dapat dipercaya.
- 3) Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.³³

Berdasarkan pengertian diatas. Jelas bahwa metode interview (wawancara) merupakan salah satu alat untuk memperoleh informasi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung antar dua orang atau lebih serta dilakukan secara lisan. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan jenis interview bebas terpimpin, yaitu suatu pelaksanaan interview yang dalam mengajukan pertanyaan yang disampaikan kepada responden di kemukakan secara bebas, tetapi isi pertanyaan yang diajukan pada pedoman yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha dan Guru.

4. Uji Keabsahan Data

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 172.

³⁰ *Ibid*, 157.

³¹ *Ibid*.

³² A Fuchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 198.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kauntitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194.

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.³⁴

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 dan Kepala Tata Usaha. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada kesempatan yaitu pagi, siang, dan sore hari.³⁵ Jadi triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber.

c) Member Check

Pengujian keabsahan data dengan member check dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian kepada sumber-sumber data yang telah memberikan data yaitu Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha.³⁶

5. 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, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁷ Adapun 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.³⁸ Mengumpulkan data dan menerapkan data yang memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan wilayah penelitian 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 antra lain dalam bentuk

³⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), 410.

³⁵ *Ibid*, 411.

³⁶ *Ibid*.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif...*, *Ibid*, 244.

³⁸ *Ibid*, 247.

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.³⁹

c. Verifikasi Data (*data verifying*)

Langkah ketiga dalam analisis data 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, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian Kembali ke lapangan mengumpulkan data, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴⁰

d. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan adalah upaya megkontruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenal masalah yang diteliti. Setelah data hasil peneltian 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.⁴¹

I. Sistematika Pembahasan

Berdasarkan pedoman penulisan skripsi UIN Raden Intan Lampung, maka system pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab I berisi penjelasan erat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam bab-bab. Penjelasan tersebut yaitu Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian terdahulu yang relevan, Metode Penelitian dan juga Sistematika Pembahasan.

Bab II Landasan Teori, bab II menyajikan data kepustakaan yang digunakan dalam penelitian, yaitu implementasi manajemen mutu Pendidikan.

Bab III Deskripsi Objek Penelitian, bab III merupakan data penelitian yang berupa gambaran umum objek dan penyajian fakta dan data penelitian.

Bab IV Analisis Penelitian, bab IV menjelaskan tentang analisis data penelitian yang ada dideskripsikan guna untuk menjawab masalah pada penelitian tersebut.

Bab V Penutup, bab V berisi kesimpulan rekomendasi yang ditarik dari pembuktian atau uraian yang telah ditulis terlebih dahulu yang ada dirumusan masalah.

³⁹ *Ibid*, 249.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif...*, *Ibid*, 252.

⁴¹ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Bandung: Sinar Baru Aglesindo, 1999), 86.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Mutu Pendidikan

1. Pengertian Manajemen Mutu Pendidikan

a. Pengertian Manajemen

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 pelaksanaannya disebut dengan *manager* atau pengelola.⁴²

Menurut Ramayulis bahwa pengertian yang sama dengan manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat Al-Qur'an seperti firman Allah SWT sebagai berikut ini:⁴³

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا

تَعُدُّونَ ﴿٥٠﴾

Artinya: "Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu." (Q.S As-Sajdah: 5)

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 jagat raya ini.

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 merupakan usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Sedangkan G. R Terry, 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 data manusia dan sumber daya lainnya.⁴⁴

Menurut pendapat Malayu S.P Hasibuan, manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴⁵

Jadi dari beberapa pengertian menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan berupa proses pengelolaan usaha kerja sama

⁴² George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: BumiAksara, 2014), hal 1

⁴³ U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 1.

⁴⁴ Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), hal 12

⁴⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal 2

dalam suatu organisasi Pendidikan untuk mencapai tujuan Pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

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 kekhasan 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 prose 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.⁴⁶

Ada tiga alasan yang menjadi sebab manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi. Tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Alasan itu adalah:

- a. Untuk mencapai tujuan manajemen dibutuhkan dalam kerangka mencapai tujuan yang telah terlebih dahulu ditetapkan. Dengan pengelolaan yang baik, maka pencapaian tujuan juga diharapkan berjalan secara baik, diperoleh secara efektif dan efisien.
- b. Untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti ketua dan anggota, pemilik dan karyawan, pemerintah dan masyarakat, dan sebagainya.

Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Hasil (output) harus maksimal dengan biaya yang minimal (input). Efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Artinya, seorang manajer yang efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan.⁴⁷

b. Fungsi Manajemen

Fungsi pokok manajemen dibagi menjadi empat macam yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan upaya sistematis yang menggambarkan penyusunan rangkaian yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi atau Lembaga dengan mempertimbangkan sumber-sumber yang tersedia atau sumber-sumber yang dapat disediakan.

Merencanakan pada dasarnya membuat keputusan mengenai arah yang akan dituju, Tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan diolah dan Teknik atau metode yang dipilih untuk digunakan. Rencana mengarahkan tujuan organisasi dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapainya.

⁴⁶ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabet, 2012), hal 85

⁴⁷ Husnun Jauhari Ritongs, *Manajemen Organisasi*, (Medang: Perdana Publishing, 2015), 31-32.

Prosedur itu dapat berupa pengaturan sumber daya dan Teknik atau metode. Secara sederhana merencanakan adalah suatu proses merumuskan tujuan-tujuan, sumber daya dan Teknik/metode yang terpilih.

2. Pengorganisasian

Mengorganisasi merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan secara menggapai tujuan organisasi. Dalam mengorganisasikan seorang manager jelas memerlukan kemampuan memahami sifat pekerjaan dan kalitas orang yang harus mengisi jabatan. Dengan demikian kemampuan menyusun personalia adalah menjadi bagian pengorganisasian.

3. Pelaksanaan

Actuating adalah fungsi manajemen yang kompleks dan merupakan ruang lingkup yang cukup luas serta sangat berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang pada akhirnya actuating merupakan pusat sekitar aktivitas-aktivitas manajemen. Actuating atau dengan kata lain penggerakan pelaksanaan adalah suatu usaha yang dilakukan agar mencapai tujuan dengan berpedoman pada perencanaan dan usaha pengorganisasian. Proses manajemen baru terlaksana setelah fungsi pengarahan diterapkan.

4. Pengendalian

Proses pengawasan merupakan fungsi manajemen terakhir yang ditempuh dalam kegiatan manajerial, setelah perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan. Pengawasan atau controlling merupakan proses pengamatan atau monitoring kegiatan organosasian untuk menjamin pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴⁸

c. Pengertian Mutu

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Menurut Nur Azman, mutu atau kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar. Juga bias berarti derajat atau taraf kepandaian, kecakapan, dan sebagainya.⁴⁹ Secara umum kualitas atau mutu adalah gambaran dan karakteristik menyekuruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat.

Secara umum, mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Selanjutnya mutu atau kualitas, sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, akan tetapi sampai sekarang baik di dunia industry barang atau industry jasa, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Goestch dan Davis's, mengibaratkan bahwa kualitas itu adalah seperti istilah pornografi, yaitu sulit didefinisikan tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.

⁴⁸ Septuri, *Manajemen Pendidikan Islam: Sebuah Aspek Ontologi Epistemologi dan Aksiologi Kosep mpi*. Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam, VOL. 6: hal 75

⁴⁹ Nur Azman, *Kamus Standar Bahasa Indonesia*, (Bandung: Fokusmedia, 2013), hal 227

Mutu Pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program belajar atau kurikulum, manajemen yang Tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam membiayai Pendidikan.

Menurut Dadang Suhardi, Mutu Pendidikan adalah prestasi terbaik yang diharapkan dapat dicapai oleh Lembaga penyelenggara Pendidikan, ia berupa prestasi yang tidak boleh kurang dari standars, bahkan harus lebih melebihi yang ditetapkan.⁵⁰

Secara terminology istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak. Namun demikian ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti Ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian tau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang maupun kinerjanya.⁵¹

Menurut Syaiful Sagala mutu Pendidikan adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan Pendidikan secara internal maupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat mencakup proses input dan output Pendidikan.⁵²

Pengertian mutu sebagaimana telah dijelaskan diatas sesungguhnya sejalan dengan pengertian mutu dalam konteks Al-Qur'an. Jika para ahli mendefinisikan mutu sebagai baik buruk atau derajat keunggulan suatu barang atau jasa maka Al-Qur'an dan Al-Hadist menggunakan istilah manusia terbaik atau manusia yang sempurna untuk menggambarkan manusia yang bermutu. Dalam pengertian diatas dapat dikatakan bahwa manusia yang berkualitas itu adalah manusia yang mampu beramal sholeh, dan syarat berilmu. Iman adalah sandaran vertical kepada sang khalik sementara ilmu adalah sarana peneguh dan penunjuk jalan kesempurnaan pengabdian (beribadah) kepada Allah SWT. Adapun konsep mutu menurut Al-Qur'an yaitu:

QS. Asy-Syu'ara: 181-182

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾

Artinya: 181. Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; 182. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.

QS. Al-Muthaffifiin: 1-2

﴿ وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴾ ﴿ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴾

Artinya: "Kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang (1), (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran (ukuran) dari orang-orang lain mereka minta

⁵⁰ Dadang Suhardi, dkk, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 66-67.

⁵¹ Aan Komariah dan Cepi Triatana, *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 9.

⁵² Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Cet. Kelima, (Bandung: Alfabeta, 2011), 110.

dipenuhi (2) dan apabila mereka menakar atau menimbang (mengukur) untuk orang lain, mereka mengurangi (tidak tepat-benar)''⁵³

Kedua surat diatas memberikan pemahaman bahwa pengukuran terhadap mutu harus didasarkan pada standar mutu yang ada (*quality is standart*) tanpa cacat (*zero difect*). Dalam konteks peningkatan mutu Pendidikan, maka pemerintah samapai dengan tigtat satuan Pendidikan (sekolah), harus dapat merumuskan standar mutu yang akan menjadi acuan utama dalam system evaluasi peserta didik.

Mengenal masalah mutu sekolah dapat dilihat dalam dua hal yakni mengacu pada proses Pendidikan dan hasil Pendidikan. Proses Pendidikan yang bermutu apabila seluruh komponen Pendidikan terlibat dalam proses Pendidikan itu sendiri. Factor-faktor dalam proses Pendidikan adalah berbagai input, seperti bahan ajar, metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi, sarana dan prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Untuk menjalankan Pendidikan dengan berbagai komponen tersebut dibutuhkan manajemen sebagai mengelola dan pengrahan.

Untuk menjamin mutu dan kualitas Pendidikan diperlukan perhatian yang serius, baik oleh penyelenggara Pendidikan, pemerintah maupun masyarakat. Sebab dalam system Pendidikan nasional sekarang ini, konsentrasi terhadap mutu dan kualitas bukan semata-mata tanggungjawab Pendidikan tinggi dan pemerintah, tetapi sinergi anantara berbagai komponen termasuk masyarakat. Untuk melaksanakan penjaminan mutu tersebut, diperlukan kegiatan yang sistematis dan terencana dalam bentuk manajemen mutu.

Berdasarkan definisi tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategic, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.⁵⁴

Dalam “proses pendidikan” yang bermutu terlibat sebagai input, seperti: bahan ajar (kognitif, afektif atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana dan prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif.

Dalam konteks Pendidikan, kualitas yang dimaksudkan adalah dalam konsep relative, terutama berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan Pendidikan ada dua aspek, yaitu pelanggan internal yang meliputi: kepala sekolah, guru, dan staf kependidikan lainnya. Sedangkan pelanggan eksternal meliputi: pelanggan eksternal primer adalah peserta didik, pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua dan pemimpin pemerintahan, dan pelanggan eksternal tersier adalah pasar kerja dan masyarakat luas.⁵⁵

Jadi dari penjelasan diatas, penulis dapat kesimpulan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Dalam bidang Pendidikan, mutu berkenaan dengan program

⁵³ *Qur'an Word*

⁵⁴ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal 5

⁵⁵ Riyuzen Praja Taula, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, (Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Books, 2018), hal 65

dan hasil Pendidikan yang dapat memenuhi harapan sesuai tingkat dan perkembangan masyarakat dunia kerja.

2. 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 system penjaminan mutu Pendidikan. Standar yang ditetapkan oleh satuan Pendidikan harus lebih tinggi dari SNP. Penetapan standar indikatornya harus disesuaikan dengan prinsip penyelenggaraan Pendidikan di Indonesia.

Indikator mutu Pendidikan seperti yang diungkapkan Garvin yang dikutip oleh Nasution, setidaknya ada delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas Pendidikan, yaitu:

- a. Kinerja (*perform*) yaitu berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli produk.
- b. *Features*, merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar serta berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangan.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu berkaitan dengan kemungkinan suatu produk yang berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu.
- d. Komformitas (*comformace*) yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e. Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama produk dapat terus digunakan.
- f. Kemampuan pelayanan (*serviceability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecapaian/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika (*aesthetics*) karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari pilihan individual.
- h. Kualitas yang diapresepsikan (*perceived quality*) yaitu karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (*brand name, image*).⁵⁶

Pada aspek output (keluaran) maka peserta didik memiliki pengetahuan, kepribadian dan performansi. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya mementingkan proses dan mengesampingkan input dan outcome. Antara proses, input dan outcome menjadi satu kesatuan untuk mencapai kualitas dalam Pendidikan. Aspek yang dominan dalam penentuan mutu adalah pada aspek proses. Sedangkan menurut Adams arti kualitas dalam konteks Pendidikan.

Dalam konteksnya kualitas Pendidikan tampaknya dapat merujuk pada input (jumlah guru, jumlah pelatihan guru, jumlah buku teks), proses (jumlah waktu pembelajaran langsung sejauh mana pembelajaran aktif), output (tes skor, tingkat kelulusan), dan hasil (kinerja dalam pekerjaan berikutnya). Selain itu, kualitas Pendidikan

⁵⁶ MN. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hal 17-18

dapat diartikan sekedar mencapai target yang ditetapkan dan tujuan. Pandangan yang lebih komprehensif juga ditemukan, dan interpretasi kualitas mungkin di dasarkan pada suatu Lembaga atau reputasi program, sejauh mana sekolah telah mempengaruhi perubahan dalam pengetahuan siswa, sikap, nilai dan perilaku, atau teori lengkap atau ideologi akuisisi dan aplikasi pembelajaran.

Ungkapan diatas memberikan gambaran bahwa kualitas Pendidikan didalamnya menyangkut pada input, proses dan output Pendidikan. Bahkan tidak hanya pada sekedar mencapai target atau standar yang telah ditentukan namun pada reputasi Lembaga Pendidikan dalam merespon perubahan.⁵⁷

Untuk menentukan bahwa Pendidikan bermutu atau tidak dapat terlihat dari indikator-indikator mutu Pendidikan. Indikator mutu Pendidikan menurut Sallis dapat terlihat dari dua sudut pandang yaitu sekolah sebagai penyedia jasa Pendidikan (*service provider*) dan siswa sebagai pengguna jasa (*costumer*) yang di dalamnya ada orangtua, masyarakat dan stakeholder.⁵⁸

Indikator mutu dari prespektik *service provider* adalah sekolah sebagai Lembaga Pendidikan harus memenuhi indikator produk yang bermutu dilihat dari *output* Lembaga Pendidikan tersebut. Indikator itu adalah:

- a. Sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to specification*.
- b. Sesuai dengan pengguna atau tujuan atau *fitness for purpose or use*.
- c. Produk tanpa cacat atau *zero defect*.
- d. Sekali benar dan seterusnya atau *right first, every time*.

Dalam konteks Pendidikan nasional maka keempat indikator mutu tersebut diatur dalam Standar Nasional Pendidikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005, yaitu: Standar Isi, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Proses, Standar Pembiayaan, Standar Pengelolaan, Standar Pendidik Tenaga Kependidikan, Standar Sarana Prasarana, Standar Penilaian Pendidikan.

Indikator mutu dari prespektif *costumer* adalah:

- a. Kepuasan pelanggan atau *costumer satisfaction*. Bila produk dan jasa dapat melebihi harapan pelanggan atau *exceeding customer expectation*.
- b. Setia kepada pelanggan atau *delighting the costumer*. Sesuai dengan konsep bahwa Pendidikan adalah layanan jasa maka indikator kepuasan pengguna dapat terlihat dari: *Tangibles* (Penampilan), *Reliability* (respons), *Respinsiveness* (handal), *Assurances* (keyakinan), *Empathy* (empati).⁵⁹

3. Tujuan Mutu Pendidikan

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

- 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 tanggungjawab Lembaga Pendidikan kepada wali peserta didik, masyarakat dan pemerintah mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya.

⁵⁷ Don Adams, *Defining Education Quality Planning, Education Planning*, 11(2): 3-18, 1998. Baca Juga Internasional Institut Education Planning, UNESCO, 2006

⁵⁸ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan...* Ibid, hal 98

⁵⁹ Sallis Edward, *Total Quality Managements in Education, ... Ibid*, hal 66

- d. Meningkatkan kompetensi yang sehat antar Lembaga Pendidikan mengenai mutu Pendidikan yang hendak dicapai.

Adapun tujuan manajemen mutu Pendidikan sekolah adalah:

- a. Menyosialisasikan konsep dasar manajemen mutu Pendidikan sekolah khususnya kepada Lembaga Pendidikan dan masyarakat.
- b. Memperoleh masukan agar konsep manajemen ini agar dapat diimplementasikan dengan mudah dan sesuai dengan kondisi lingkungan sekolah yang memiliki keagamaan kultural, sosio-ekonomi masyarakat dan kompleksitas geografisnya.
- c. Menambah wawasan pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat sekolah dan individu yang peduli terhadap mutu Pendidikan.
- d. Memotivasi sekolah untuk terlibat dan berpikir mengenai mutu Pendidikan pada sekolahnya masing-masing.
- e. Menggalang kesadaran sekolah untuk ikut secara aktif dan dinamis dalam mensukseskan mutu Pendidikan sekolah.
- f. Memotivasi timbulnya pemikiran-pemikiran baru dalam mensukseskan pembangunan Pendidikan dari individu dan masyarakat sekolah yang berada digaris paling depan dalam proses pembangunan tersebut.
- g. Menggalang kesadaran bahwa mutu Pendidikan merupakan tanggungjawab semua komponen masyarakat, dengan fokus peningkatan mutu yang berkelanjutan (terus-menerus) pada tataran sekolah.
- h. Mempertajam wawasan bahwa mutu Pendidikan pada tiap sekolah harus dirumuskan dengan jelas dan dengan target mutu yang harus dicapai setiap tahun sehingga dapat mencapai misi yang telah ditetapkan.⁶⁰

Penerapan konsep manajemen mutu dalam Pendidikan memiliki beberapa tujuan.

Tujuan dari manajemen mutu pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memelihara dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (sustainbel) yang dijalankan secara sistemik untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Pencapaian ini membutuhkan sebuah manajemen yang efektif agar tujuan tersebut tidak mengecewakan bagi para pelanggan atau masyarakat. Karena itu Lembaga Pendidikan harus mengambil peran aktif mewujudkan keinginan *stakeholder*.
- b. Memperoleh masukan agar konsep manajemen ini dapat diimplementasikan dengan mudah dan sesuai dengan kondisi lingkungan Indonesia yang memiliki keberagaman kultur, sosial, ekonomi masyarakat dan kompleksitas geografi.
- c. Menggalang kesadaran bahwa peningkatan mutu manajemen merupakan tanggungjawab semua komponen masyarakat, dengan fokus peningkatan mutu yang berkelanjutan pada tataran Lembaga Pendidikan.⁶¹

Membangun manajemen mutu Pendidikan harus menjadi agenda dan kerja nyata untuk meningkatkan kualitas Pendidikan dengan visi dan misi yang baru. Di lingkungan Lembaga Pendidikan, konsep manajemen mutu Pendidikan secara sederhana dapat dilihat dari perolehan angka hasil ujian atau bagaimana alumni Lembaga Pendidikan tersebut dapat mengaplikasikan perolehan ilmu pengetahuannya dalam kehidupan sehari-hari ke masyarakat atau dengan kata lain mereka dapat dipercaya menggambarkan derajat perubahan tingkah laku atau pengawasan kemampuannya meliputi ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik.

4. Langkah-langkah Manajemen Mutu Pendidikan

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

⁶⁰ Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 551

⁶¹ *Ibid*, 552

1. Melakukan perbaikan secara terus menerus
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.
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 akuisisi 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 menmpuh cara-cara perumusan keyakinan bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, perumusan visi dan misi sekolah tersebut.
4. Mengubah organisasi
Jika visi, misi dan tujuan sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan-perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi melainkan perubahan system dan struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan kepegawaian dalam organisasi. Perubahan ini menyangkut perubahan kewenangan, tugas-tugas dan tanggungjawab.
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 pelinggannya. Pihak sekolah mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah dengan kepuasan pelanggan.⁶²

Dalam konteks Pendidikan ada dua wilayah kerja yang harus terus diperbaiki dalam rangka TQM, yakni administrasi dan layanan akademik. Peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup hanya dengan senyum dan sikap ramah di hadapan orangtua siswa, siswa sendiri, pemerintah atau lainnya, tapi dialog apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu diingatkan. Selain diinspirasi dengan berbagai literature hasil penelitian atau lainnya juga harus diperkuat dengan *assessment* terhadap mereka langsung, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kehidupan nyata pelanggan primer, sekunder dan tersiernya

B. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan

Mutu sebuah sekolah dapat dilihat dari tertib administrasinya, yang salah satu bentuknya adalah adanya mekanisme kerja yang efektif dan efisien baik secara vertikal maupun horizontal. Dilihat dari prespektif operasional, manajemen sekolah dalam manajemen mutu dikatakan jika sumber daya manusianya bekerja secara efektif dan efisien. Maka mereka bekerja bukan karena ada beban atau karena diawasi secara ketat, namun proses pekerjaannya

⁶² Novan Ardi Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Mngement*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), 50-62.

dilakukan dari awal. Bukan mengatasi aneka masalah yang timbul secara rutin karena kekeliruan yang tidak disengaja.

Kedewasaan dalam bekerja menjadi prinsip dalam manajemen sekolah yang bermutu. Tenaga akademik dan staf administrasi bekerja bykan karena diancam, diawasi atau diperintaj oleh pimpinan atau atasannya. Mereka bekerja karena memilikirasa tanggungjawab akan tugas pokok dan fungsinya. Sikap mental (*mindset*) tenaga kependidikan di sekolah menjadi prasyarat bagi upaya meningkatkan mutu. Sehingga merujuk pada pendapat Edward Sallis bahwa sekolah yang bermutu memiliki prinsip atau ciri-ciri sebagai berikut:

1. Berfokus pada pelanggan yaitu semua pihak yang memerlukan, terlibat dan berkepentingan terhadap jasa Pendidikan.
2. Berupaya mencegah masalah dengan bekerja secara benar diawal.
3. Memiliki investasi dalam SDM.
4. Memiliki strategi untuk mencapai kualitas baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik dan tenaga administrasi disamping criteria evaluasi.
5. Mau belajar daru kesalahan untuk perbaikan.
6. Memiliki kebijakan dalam jangka pendek, menengah dan jangka Panjang.
7. Membagi tugas sesuai porsi, fungsi dan tanggungjawabnya.
8. Memiliki kreativitas dalam menciptakan kualitas.
9. Menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan.⁶³

Manajemen mutu adalah aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Pencapaian mutu yang diinginkan memerlukan kesepakatan dan partisipasi seluruh anggota organisasi, sedangkan tanggungjawab manajemen mutu ada pada pimpinan puncak. Untuk melaksanakan manajemen mutu dengan baik dan menuju keberhasilan, diperlukan prinsip-prinsip dasar yang kuat. Prinsip dasar manajemen mutu terdiri dari 8, yaitu:

1. Setiap orang memiliki pelanggan.
2. Setiap orang bekerja dalam sebuah system.
3. Semua system menunjukkan variasi.
4. Mutu bukan pengeluaran biaya tetapi investasi.
5. Peningkatan mutu harus dilakukan sesuai perencanaan.
6. Peningkatan mutu harus menjadi pandangan hidup.
7. Manajemen berdasarkan fakta dan data.
8. Fokus pengendalian (*control*) pada proses, bukan hanya hasil *output*.⁶⁴

Menurut Hansler dan Brunel, ada tiga prinsip utama manajemen mutu Pendidikan sekolah sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan (Peserta Didik)

Dalam dunia Pendidikan fokus pada pelanggan ini merupakan fokus pada siswa, karena siswa merupakan obyek yang diutamakan dan pertama dalam proses Pendidikan, yang ini lebih dititik beratkan pada proses Pendidikan dari pada hasil Pendidikan, karenanya fokus pada siswa dalam proses belajar mengajar ini merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai mutu.

Pelanggan disini tidak berfokus pada pelanggan internal saja akan tetapi juga pada pelanggan eksternal, yang mana keduanya sangat penting dalam membangun mutu dan kualitas Pendidikan ini, kemudian yang termasuk pelanggan eksternal ini juga

⁶³ Edward Sallis, *Total Quality Management...*, *Ibid*

⁶⁴ *Ibid*, 77.

orangtua, masyarakat, pemerintah, dan Lembaga-lembaga lain yang mendukung terwujudnya mutu Pendidikan yang unggul.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Perbaikan Proses

Konsep perbaikan secara terus menerus dibentuk berdasarkan pada premise suatu seri (urutan) Langkah-langkah kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan output seperti produk berupa barang dan jasa. Perhatian secara terus menerus bagi setiap Langkah dalam proses Kerjasama sangat penting untuk mengurangi keragaman dari output dan memperbaiki keandalan. Tujuan pertama perbaikan secara terus menerus ialah proses yang handal, sedangkan tujuan perbaikan proses ialah merancang Kembali proses tersebut untuk output yang lebih dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan senang dan puas.

3. Keterlibatan total

Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajemen senior yang aktif dan mencakup usaha yang memanfaatkan bakat semua karyawan dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) di pasar yang dimasuki. Guru dan karyawan ada pada semua tingkat diberi wewenang atau kuasa untuk memperbaiki output melalui Kerjasama dalam struktur kerja baru yang luwes (*fleksibel*) untuk memecahkan persoalan, memperbaiki proses dan memuaskan pelanggan. Pemasok juga dilibatkan dari waktu ke waktu menjadi mitra melalui Kerjasama dengan para karyawan yang telah diberi wewenang atau kuasa yang dapat menguntungkan.

C. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan

Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul konteks implemmentasi berbasis kurikulum mengemukakan pendapat mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.”⁶⁵

Sedangkan pelaksanaan menurut George R. Terry, pelaksanaan adalah merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran yang bersangkutan, oleh anggota para anggota ingin mencapai sasaran-sasaran itu.⁶⁶

Jadi berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan (*actuating*) adalah usaha menggerakkan seluruh orang yang terkait, untuk secara bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing dengan cara yang terbaik dan benar.

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 Process Control*) agar Lembaga Pendidikan dapat membedakan penyebab sistematis dan penyebab khusus dalam mengenai 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.⁶⁷

⁶⁵ Nurudin Usman, *Konteks Impelementasi Berbasis Kurikulum*, 2002, hal 70

⁶⁶ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Alumni, 2012), hal 313

⁶⁷ Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anies Mucktiaty, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal 11

Deming *Cycle* 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 secara beruntun. Substansi utama system implementasi manajemen mutu pada proses penyelenggaraan Pendidikan dilaksanakan dengan siklus PDCA yang dikemukakan oleh para ahli mutu seperti E. Deming, Juran, Crosby, Feugenburn, Garvi dan Davis, yakni sebagai berikut: Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Do*), Evaluasi (*Check*) dan Tindakan (*Action*) yang selalu berkesinambungan.

1. Perencanaan Mutu (*Plan*)

Plan, yaitu kegiatan merupakan standar, terutama terkait dengan standar kinerja guru, standar pengalaman belajar dan 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 siswa dan hasil belajar peserta didik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Evaluasi (*Check*)

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

4. Hasil/Tindak Lanjut (*Act*)

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 prespektif 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.⁶⁸

Manfaat PDCA antara lain:

- a) Untuk memudahkan pemetaan wewenang dan tanggungjawab dari sebuah unit organisasi.
- b) Sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses system disebuah organisasi.
- c) Untuk menyelesaikan serta mengendalikan suatu permasalahan dengan pola yang runtun dan sistematis.
- d) Untuk kegiatan continuous improvement dalam rangka memperpendek alur kerja.
- e) Menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan meningkatkan produktivitas.

Terkait hakikat mutu dalam Pendidikan, Deming mengemukakan 14 perkara sebagai berikut:

1. Menciptakan konsistensi tujuan

Menciptakan konsistensi tujuan memperbaiki layanan pada siswa, untuk menjadikan sekolah sebagai sekolah yang kompetitif dan berprestasi. Tumbuhkan terus menerus tekad yang kuat dan perlunya rencana jangka Panjang berdasarkan visi ke depan dan inovasi baru untuk meraih mutu.

⁶⁸ *Ibid*, Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anies Muckiaty, 12.

2. Mengadopsi filosofi mutu total

Setiap anggota system sekolah mesti belajar keterampilan baru untuk mendukung revolusi mutu. Orang mesti berkeinginan untuk menerima tantangan mutu. Orang mesti bertanggungjawab untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang diberikannya pada customer internal maupun eksternal. Setiap orang pasti belajar menjalankan pekerjaannya secara efisien dan produktif. Setiap orang pasti mengikuti prinsip-prinsip mutu. Adopsi filosofi yang baru. Termasuk didalamnya adalah cara-cara atau metode baru dalam bekerja.
3. Mengurangi kebutuhan pengujian

Mengurangi kebutuhan pengujian dan inspeksi yang berbasis produksi massal dilakukan dengan membangun mutu dalam layanan Pendidikan. Menciptakan lingkungan belajar yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu. Hentikan ketergantungan pada pengawasan jika ingin meraih mutu. Setiap orang yang terlibat karena sudah bertekad menciptakan mutu hasil produk atau jasanya, ada atau tidak ada pengawasan haruslah selalu menjaga mutu kinerja masing-masing.
4. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru

Meminimalkan kebutuhan operasional biaya Pendidikan dengan cara meningkatkan kualitas Kerjasama dengan para orangtua/wali murid siswa dan berbagai Lembaga terkait. Hentikan hubungan kerja yang hanya atas dasar harga. Harga harus selalu terkait dengan nilai kualitas produk atau jasa.
5. Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya

Memperbaiki mutu dan produktivitas, sehingga mengurangi biaya dengan membuat perencanaan yang komprehensif, meliputi proses, evaluasi dan implementasi di semua bidang. Selamanya harus dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas dan produktivitas dalam setiap kegiatan.
6. Belajar sepanjang hayat

Untuk memperbaiki kinerja diperlukan suatu perangkat seperti pelatihan bersama agar terjadi perkembangan kemampuan untuk mencapai produktivitas yang berkualitas. Lembagakan pelatihan sambil bekerja (*on the job training*), karena pelatihan adalah alat yang dahsyat untuk pengembangan kualitas kerja untuk semua tingkatan dalam unsur Lembaga.
7. Kepemimpinan dalam Pendidikan

Para pemimpin Pendidikan harus mengembangkan visi dan misi yang di dukung oleh segenap *stakeholder* sekolah. Visi dan misi tersebut harus mencerminkan mutu yang ingin dicapai bersama. Lembagakan kepemimpinan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik misalnya, membina, memfasilitasi, membantu mengatasi kendala, dll.
8. Mengeliminasi rasa takut

Menciptakan lingkungan yang konusif, demokratis dan ilmiah dapat membunahkan rasa percaya diri setiap anggota masyarakat sekolah sehingga mereka dapat bekerja secara efektif. Hilangkan sumber-sumber penghalang komunikasi antar bagian dan antar individu dalam Lembaga.
9. Mengeliminasi hambatan keberhasilan

Meminimalisasi munculnya berbagai masalah yang dapat menghambat pencapaian keberhasilan dengan cara memperkuat budaya kerja tim (*team work*), mengubah strategi-dan kegiatan kompetisi menjadi kolaborasi dengan kelompok lain, prinsip kalah menang menjadi menang menang, mengisolasi pemecahan masalah menjadi bersama-sama memecahkan masalah, memonopoli informasi menjadi berbagi informasi bertaan atau anti perubahan menjadi menyambut baik perubahan. Hilangkan

sumber-sumber yang menyebabkan orang merasa takut dalam organisasi agar mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien,

10. Menciptakan budaya mutu

Menciptakan budaya mutu dengan membangun kemandirian dan rasa tanggungjawab pada setiap orang. Hilangkan slogan-slogan dan keharusan-keharusan kepada staf. Hal seperti itu biasanya hanya akan menimbulkan hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan, atau lebih jauh akan menjadi penyebab rendahnya mutu dan produktivitas pada system organisasi, bawahan hanya bekerja sekedar memenuhi keharusan saja.

11. Perbaikan proses

Proses adalah sesuatu yang dinamis didalamnya terdapat peluang untuk terus mengalami perbaikan. Solusi yang dipandang baik harus diterapkan tanpa pandang bulu. Dalam suatu proses, mencari solusi terbaik adalah hal yang harus didahulukan dari pada mencari cari kesalahan. Hargailah orang atau kelompok yang mendorong terjadinya perbaikan. Hilangkan kuota atau target-target kuantitatif belaka. Bekerj dengan menekankan pada target kuantitatif seringkali melupakan kualitas.

12. Membantu siswa berhasil

Mengedepankan upaya bersama untuk mendukung keberhasilan siswa dengan jalan memberikan hak kepada siswa, guru atau administrator sekolah. Menumbuhkan rasa bangga pada hasil kerja sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan baik dan berkualitas.

13. Komitmen

Pimpinan sekolah harus memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Berkemauan untuk mendukung dan memperkenalkan cara baru dalam mengerjakan sesuatu dalam suatu system Pendidikan. Pimpinan sekolah harus berkomitmen dan konsisten serta memiliki kepedulian yang tinggi dalam membantu penyelesaian suatu masalah yang dihadapi warga sekolah.

14. Tanggungjawab

Setiap warga sekolah diberi kesempatan untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan atau dirumuskan secara bersama. Libatkan semua orang dalam Lembaga untuk ikut dalam proses transformasi menuju peningkatan mutu. Ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki mutu produk/jasa yang diusahakan.⁶⁹

Berdasarkan konsep Deming tentang peningkatan mutu tersebut dapat ditarik suatu asumsi dasar, *Pertama*, bahwa siklus PDCA adalah suatu Langkah sistematis yang bersifat terus menerus (*sirkuler*) yang pada awalnya lebih menekankan pada perbaikan proses yang kemudian diikuti dengan upaya mencari factor penyebab khusus kegagalan. Bila penyebabnya telah diteukan selanjutnya melakukan perubahan untuk perbaiki tujuan yang ingin dicapai. *Kedua*, dalam upaya pencapaian perbaikan mutu diperlukan konsistensi tujuan, komitmen, Kerjasama dan demokrasi dalam satu tim kerja yang kompak dan saling menghargai potensi masing-masing. *Ketiga*, kepemimpinan yang visioner, professional dan bertanggungjawab, memiliki rasa simpati dan empati teradap pencapaian produktivitas kerja (prestasi) baik dalam konteks individu maupun kolektif diimplementasikan dalam suatu upaya menciptakan kondisi warga sekolah yang kondusif dan berprestasi.

⁶⁹ Deming dalam Jerome S Arcaro (Terjemahan Yosol Iriantara), *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 85-89.

Dalam konteks pengelolaan Pendidikan, Deming menyatakan terdapat lima penyakit yang signifikan yaitu:

- a) Kurang konstannya tujuan.
- b) Pola pikir jangka pendek.
- c) Evaluasi prestasi individu.
- d) Rotasi kerja yang tinggi.

Menurutnya kegagalan peningkatan mutu dalam dunia Pendidikan lebih disebabkan oleh dua factor, yaitu: *Umum* yang terdiri dari: desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, system dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja yang serampangan, sumber daya yang kurang, dan pengembangan staff yang tidak memadai. *Khusus* terdiri dari: kurangnya pengetahuan dan keterampilan atau masalah yang berkaitan dengan ketersediaan prasarana Pendidikan.

Dalam rangka implementasi manajemen mutu Pendidikan ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh manajer atau kepala sekolah, yaitu membentuk budaya organisasi yang mengharagai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasioanl. Disinilah letak pentingnya dikembangkan factor rekayasa dan factor motivasi agar secara bertahap dan pasti kultur mutu itu akan berkembang di dalam institusi Pendidikan. Dalam organisasi nonprofit seperti dalam industry jasa semisal organisasi Pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggara dalam industry jasa.

Pertama, keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kedua, daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para pendidik dan tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan respect terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pendidik dan tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Keempat, empati meliputi kemudahan dalam melakukan para pelanggan. Kelima, bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga pendidik dan kependidikan dan sasaran komunikasi.⁷⁰

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 Pendidikan diperhitungkan kinerjanya, sehingga dapat dinilai apakah mutu Pendidikan tersebut sudah atau belum bermutu. Ini hanya salah satu gambaran mutu dalam sebuah Lembaga Pendidikan.

Agar dapat terimplementasi dengan baik, maka manajemen mutu pendidikan harus memiliki strategi dasar dan ciri-ciri agar tujuan yang telah disusun dapat tercapai dan sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Adapun strategi dasar tersebut dibagi atas:

1. Mengidentifikasi kekurangan dan masalah yang ada dilembaga.
2. Mengadopsi filosofis mutu.
3. Secara terus menerus melakukan usaha-usaha perbaikan mutu.

Melibatkan semua orang yang bersangkutan dengan Pendidikan. Adapun ciri-ciri mutu Pendidikan yaitu:

1. Memiliki masukan siswa dengan potensi yang sesuai dengan tuntutan kurikulum.

⁷⁰ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 167-168.

2. Dapat menyediakan layanan pembelajaran yang bermutu.
3. Memiliki fasilitas layanan pembelajaran yang bermutu.
4. Memiliki kemampuan menciptakan budaya sekolah yang kondusif sebagai refleksi dari kinerja kepemimpinan professional.⁷¹

Oleh karena itu demi mewujudkan semuanya dan demi tercapainya mutu atau kualitas Pendidikan yang baik maka depalan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang telah ditetapkan oleh kemendiknas dengan peraturan pemerintah (PP) no 19 tahun 2005 sekarang diganti PP no 32 tahun 2013, standar yang dimaksud meliputi:

- a. Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap pengetahuan dan keterampilan.
- b. Standar proses adalah standar nasional Pendidikan yang terkait langsung atau tidak langsung dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan Pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
- c. Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis Pendidikan tertentu.
- d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria Pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta Pendidikan dalam jabatan.
- e. Standar sarana dan prasarana adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan bereaksi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Standar pengelolaan adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan pencapaian, pelaksanaan, dan pengawasan atas penyediaan kegiatan Pendidikan pada tingkat satuan Pendidikan, kabupaten/kota, provinsi atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pendidikan.
- g. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasional satuan Pendidikan yang berlaku selama satu tahun.
- h. Standar penilaian Pendidikan adalah standar nasional Pendidikan yang terkait langsung atau tidak langsung dengan mekanisme, prosedur, dan instrument penilaian hasil belajar peserta didik.⁷²

Rendahnya mutu Pendidikan di Indonesia harus mendapatkan penyelesaian dengan segera. Untuk dapat meningkatkan mutu Pendidikan maka diperlukan usaha yang serius dan nyata dari semua pihak mulai dari pemerintah baik pusat maupun daerah, kepala sekolah, guru, siswa, orangtua, masyarakat serta dunia usaha dan industry.

Kehadiran manajemen dalam upaya peningkatan mutu Pendidikan tidak lagi terbantahkan. Manajemen merupakan bagian penting dalam kegiatan-kegiatan untuk peningkatan dan relevansi mutu Pendidikan. Atas dasar itu diharapkan seluruh stakeholder

⁷¹ Yudisanto E. Parerungan, "Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis Pelayanan Prima", www.academia.edu/10528085/Manajemen_Mutu_Pendidikan, (18 Desember 2020)

⁷² Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), dikutip dari Sudarwan Danim, *Otonomi Manajemen Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 61-62

dalam dunia Pendidikan dan memahami peranannya bahkan dapat mengimplementasikannya⁷³

Menurut B. Suryosubroto bahwa meningkatkan mutu Pendidikan dapat dilakukan kepala sekolah dengan cara sebagai berikut:

1. Merancang secara terus menerus sebagai tujuan pengembangan siswa, pegawai, dan layanan Pendidikan.
2. Guru harus menyediakan pengalaman pembelajaran yang menghasilkan kualitas kerja. Peserta didik harus berusaha mengejar kualitas, dan menyadari jika tidak menghasilkan output yang baik customer mereka (guru, orangtua, lapangan kerja) tidak akan menyukainya.
3. Menjalin Kerjasama dengan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) untuk menjamin input yang diterutamakan berkualitas.
4. Melakukan evaluasi secara kontinu dan mencari terobosan-terobosan perkembangan system dan proses untuk meningkatkan mutu Pendidikan dan produktivitas Pendidikan.
5. Para guru dan staf lainnya dan murid harus dilatih dan dilatih Kembali dalam pengembangan mutu. Guru harus melatih peserta didik agar menjadi warga dan pekerja masa depan dengan mengembangkan kemampuan pengendalian diri, pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.
6. Kepemimpinan Lembaga, yang mengarahkan guru, staf dan siswa mengajarkan tugas pekerjaannya dengan lebih baik. Di dalam mengelola kurikulum, guru hendaknya menerapkan visi kepemimpinan dan kepegawaian.
7. Menghilangkan penghalang Kerjasama diantara staf, guru, dan murid atau antar ketiganya.
8. Sejalan baru dengan kebutuhan penguasaan materi baru, metode-metode atau Teknik-teknik baru, maka harus disediakan program Pendidikan atau pengembangan diri bagi setiap orang dalam Lembaga sekolah tersebut.
9. Pengelola harus memberi kesempatan kepada semua pihak untuk mengambil peranan atau pencapaian dalam kualitas.

⁷³ Muhammad Fadhli, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, Vol 1, No 02, 2017

DAFTAR RUJUKAN

- Aan Komariah dan Cepi Triatana. 2008. *Vertical Leadership: Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Adams, Don. 2006. *Defining Education Quality Planning*, *Education Planning*, 11(2): 3-18, 1998. Baca Juga Internasional Institut for Education Planning, UNESCO.
- A Fuchan. 2011. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Al Qur'an. 2011. *Transliterasi dan Terjemahan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Arikunto Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B. Suryosubroto. 2004. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dadang Suhardi, dkk. 2012. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011 *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dyah Indraswati & Deni Sutisna. 2020. *Implementasi Manajemen Mutu di SDN Prambon*, *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*. Vol.5 No. 1.
- E. Mulyasa. 2011. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Engkoswara dan Aan Komariah. 2012. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabet.
- Erra Yusmina, Murniati Ar dan Niswanti. 2014. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 4 No. 2. November.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Tiocalu. Cet. Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: BumiAksara.
- George R. Terry. 2012. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Hasbullah. 2012. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hikmat. 2009. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Husaini Usman. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husnun Jauhari Ritongs. 2015. *Manajemen Organisasi*. Medang: Perdana Publishing.
- Jerone S. Arcaro. 2015. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Kompri. 2015. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, Jilid 1.
- Lexo Meleong J. 2002. *Metodologi, Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- M. Dahlan Al Barry. 2001. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: ARLOKA.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2014 *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MN. Nasution. 2000 *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moch, Idochi Anwar. 2013. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mufid Saiful. 2014. *Implementasi Manajemen Pembelajaran dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di Madrasah Aliyah Negeri Paron Ngawi*, tahun 2017. Surakarta: Tesis program Pascasarjana IAIN Surakarta.
- Muhammad Fadhli. 2017. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, Vol 1, No 02.
- Nana Sudjana dan Ibrahim. 2012. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Nur Azman. 2013 *Kamus Standar Bahasa Indonesia*. Bandung: Fokusmedia.
- Nurudin Usman. 2002. *Konteks Impelementasi Berbasis Kurikulum*.
- Nusa Putra. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan* Jakarta: PT Radja Grafindo Persada.
- Septuri. *Manajemen Pendidikan Islam: Sebuah Aspek Ontologi Epistimologi dan Aksiologi Kosep mpi*. Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam, Vol 6.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), dikutip dari Sudarwan Danim, *Otonomi Manajemen Sekolah*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Qomar Mujammil. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anies Mucktiaty. 2015. *Penjaminan Mutu Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Riyuzen Praja Taula. 2018. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Books.
- Rusman. 2011. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- S. Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Syaiful Sagala. 2011. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Cet. Kelima, Bandung: Alfabeta.

Ubin Syaefudin S. *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Usman Husain. 2007. *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Vincent Gaspersz. 2005 *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yudisanto E. Parerungan, "Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis Pelayanan Prima",
www.academia.edu/10528085/Manajemen_Mutu_Pendidikan.

