

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG

Tesis

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



Oleh

**PUTRI NADIA
NPM: 2186131030**

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
2023**

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG

Tesis

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



Pembimbing I : Prof.Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd
Pembimbing II : Prof.Dr. H. Subandi, M.M.

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)**

Jalan. Zainal Abidin Pagar Alam. Labuhan Ratu. Tlp. (0721) 5617070. Kota Bandar Lampung

PERSETUJUAN

Judul Tesis : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
TERPADU DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG**
Nama Mahasiswa : **PUTRI NADIA**
NPM : **2186131030**
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Terbuka Pada Program
Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Prof. Hj. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 197211211998032007

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Subandi, M.M.
NIP. 196308081993121002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,
Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung

Dr. Sovia Mas Ayu, M. A.
NIP. 197611302005012006



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)**

Jalan. Zainal Abidin Pagar Alam. Labuhan Ratu. Tlp. (0721) 5617070. Kota Bandar Lampung

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis dengan judul “**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG**” ditulis oleh : **PUTRI NADIA**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2186131030** telah diujikan pada ujian Terbuka Tesis Pada Hari Jumat Tanggal 26 Mei 2023, pukul 13:30 s/d 15:00 WIB pada Program Magister Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si (.....)

Sekretaris : Dr. Junaidah, S.Ag., M.A. (.....)

Penguji I : Dr. Hj. Yetri, M.Pd (.....)

Penguji II : Prof. Hj. Siti Fatimah, M.Pd. (.....)

Penguji III : Prof. Dr. H. Subandi, M.M. (.....)

Bandar Lampung, 21 Juni 2023

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana
UIN Raden Intan Lampung



Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si

NIP 19800801 200312 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Nadia
NPM : 2186131030
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul *“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MAN 1 Bandar Lampung”*. Adalah benar karya asli saya, kecuali yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bandar Lampung, Maret 2023
Yang menyatakan,



Putri Nadia
NPM. 2186131030

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah Tingginya minat masyarakat yang masih berlomba-lomba untuk memasukkan anaknya di MAN 1 Bandar Lampung, jumlah pendaftaran siswa baru setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pendaftar walaupun tidak terlihat signifikan. Namun terlihat ada peningkatan jumlah pendaftar disetiap tahunnya. Hal ini juga karena banyaknya generasi keluarga siswa yang kembali menempuh pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini untuk menggali tentang pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mereduksi data, setelah itu disajikan dalam bentuk deskripsi dan diverifikasi dengan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Implementasi dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung, sudah baik yaitu secara terus-menerus diupayakan dengan mengedepankan layanan kepuasan pelanggan (Peserta didik), sudah melibatkan semua warga madrasah melalui rapat guru setiap satu bulan atau dua bulan sekali, mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah membangun komitmen dengan cara memberdayakan seluruh warga madrasah sesuai dengan kompetensi dan kapasitas yang dimiliki untuk berkontribusi meningkatkan mutu, manajemen madrasah selalu melakukan upaya-upaya kreatif untuk memuaskan layanan peserta didiknya seperti mendatangkan motivator.

Kata kunci : fokus kepada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, perbaikan berkelanjutan

ABSTRACT

The background of this research is the high interest of the people who are still vying to enter their children in MAN 1 Bandar Lampung, the number of new student enrollments every year has increased the number of registrants even though it doesn't look significant. However, there is an increasing number of applicants every year. This is also because many generations of student families have returned to study at MAN 1 Bandar Lampung. The purpose of this research is to explore the implementation of integrated quality management at MAN 1 Bandar Lampung. This research use descriptive qualitative approach. Data collection is done by conducting interviews, observation and documentation. Analysis of the data used in this study was carried out by reducing the data, after which it was presented in the form of a description and verified by drawing conclusions.

The results of this study indicate that: The implementation of integrated quality management at MAN 1 Bandar Lampung, is already good, namely it is continuously pursued by prioritizing customer (student) satisfaction services, has involved all madrasa residents through teacher meetings every month or every two months , has an organizational structure that contains control, the head of the madrasa builds commitment by empowering all madrasa residents according to their competence and capacity to contribute to improving quality, madrasa management always makes creative efforts to satisfy students' services such as bringing in motivators.

Keywords : *customer focus, total engagement, measurement, commitment, continuous improvement*

خلاصة

خلفية هذا البحث هي الاهتمام الكبير للأشخاص الذين ما زالوا يتنافسون على تسجيل أطفالهم في المدارس الدينية ، وقد أدى عدد الطلاب المسجلين الجدد كل عام إلى زيادة عدد المسجلين على الرغم من أن ذلك لا يبدو مهمًا. ومع ذلك ، هناك عدد متزايد من المتقدمين كل عام. ويرجع هذا أيضًا إلى عودة أجيال عديدة من عائلات الطلاب للدراسة في المدارس الدينية. الغرض من هذا البحث هو استكشاف تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في المدارس الدينية. يستخدم هذا البحث المنهج النوعي الوصفي. يتم جمع البيانات عن طريق إجراء المقابلات والملاحظة والتوثيق. تم إجراء تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة عن طريق تقليل البيانات ، وبعد ذلك تم تقديمها في شكل وصف والتحقق منها عن طريق استخلاص النتائج.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن: تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في المدارس أمر جيد بالفعل ، أي أنه يتم متابعته باستمرار من خلال إعطاء الأولوية لخدمات إرضاء العملاء (الطلاب) ، وقد شارك جميع سكان المدرسة من خلال اجتماعات المعلمين كل شهر أو شهرين ، هيكل منظمة تحتوي على رقابة ، يبني رئيس المدرسة الالتزام من خلال تمكين جميع سكان المدرسة وفقًا لكفاءتهم وقدرتهم على المساهمة في تحسين الجودة ، تبذل إدارة المدرسة دائمًا جهودًا إبداعية لتلبية خدمات الطلاب مثل جلب المحفلات. الكلمات المفتاحية: التركيز على العميل ، المشاركة الكاملة ، القياس ، الالتزام ، التحسين المستمر

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di atas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te(dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti huruf vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (´).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	<i>Fathah</i>	A	A
إِ	<i>Kasrah</i>	I	I
أُ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	A dan I
أَوَّ	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *Kaifa*

هَوَّلَ : *Haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>Fathah</i> dan <i>Alif</i> atau <i>Ya</i>	â	a dan garis di atas
اِ ...	<i>Kasrah</i> dan <i>Ya</i>	î	i dan garis di atas
اُ ...	<i>Ḍammah</i> dan <i>Wau</i>	û	u dan garis di atas

مَاتَ : *Mâta*

رَمِيَ : *Ramâ*

قِيلَ : *Qîla*

يَمُوتُ : *Yamûtu*

4. Ta' Marbûṭah

Transliterasi untuk *ta' marbûṭah* ada dua, yaitu: *ta' marbûṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *Ḍammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta' marbûṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbûṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbûṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-Aṭfâl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-Madînah al-Fâḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-Ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydîd)*

Syaddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydîd* (◌ْ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanâ*

نَجَّيْنَا : *Najjainâ*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نَعْمٌ : *Nu'imma*

عُدُوْا : *'Aduwwun*

Jika huruf ي ber-*tasydîd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (î). Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alî (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabî (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lâm ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ	: <i>Al-Syamsu</i> (bukan <i>Asy-Syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>Al-Zalzalâh</i> (bukan <i>Az-Zalzalâh</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>Al-Falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>Al-Bilâdu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

تَأْمُرُونَ	: <i>Ta'murûna</i>
النَّوْءُ	: <i>Al-Nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>Syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'ân*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fî Zilâl al-Qur'ân

Al-Sunnah qabl al-Tadwîn

Al-'Ibârât bi 'ûmum al-lafz lâ bi khuṣuṣ al-Sabab

9. *Lafz al-Jalâlah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍâf ilah (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *Dînullâh*

بِاللَّهِ :

Billâh

Adapun *ta' marbûṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-Jalâlah*, ditransliterasi dengan (t). Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *Hum fî Rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia

ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR). Contoh:

Wa mâ Muhammadun illâ rasûl

Inna awwala baitin wuđi'a linnâsi lallazi bi Bakkata mubârankan

Syahru Ramađân al-laži unzila fih Al-Qur'ân

Naşir al-Dîn al-Ŧûsî

Abû Naşr al-Farâbî

Al-Gazâlî

Al-Munqiz min al-Đalâl



MOTTO

تَحْسَبُهُمْ جَمِيعًا وَقَلُّوبُهُمْ شَتَّىٰ

“.....Kamu mengira bahwa mereka itu bersatu, padahal hati mereka terpecah belah”.

(Q.S. Al-Hasyr, 14)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

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

(Q.S Nisa:29).

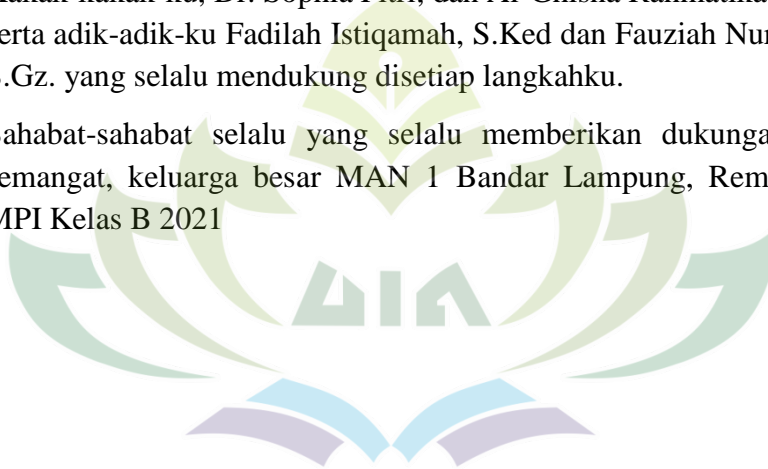
Excellence in Education through Continuous Quality Management

(Keunggulan dalam Pendidikan melalui Manajemen Mutu yang Berkelanjutan)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Papah dan umi ku tercinta, Prof. Dr. Agus Pahrudin, M.Pd & Fettiana, S.Pd. yang selalu memberikan support serta do'a yang selalu dipanjatkan dalam hal pendidikan.
2. Untuk yang tercinta suamiku Ahmad Sahl Sudrajat, S.Gz. yang selalu membantu, mendoakan, serta memberikan semangat dan kasih sayang selama ini. Serta Apa dan Ibu di Garut, Drs. Endang Muttaqin, M.Si. & Aat Solihat.
3. Kakak-kakak-ku, Dr. Sophia Fitri; dan Al-Ghisna Rahmatika, M.Si. serta adik-adik-ku Fadilah Istiqamah, S.Ked dan Fauziah Nurulhaq, S.Gz. yang selalu mendukung disetiap langkahku.
4. Sahabat-sahabat selalu yang selalu memberikan dukungan dan semangat, keluarga besar MAN 1 Bandar Lampung, Rempongs, MPI Kelas B 2021



KATA PENGANTAR

Dengan sujud bersimpuh kepadamu ya Allah lisanku berucap lilih Al hamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, Penuh rasa suka cita akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: ***“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MAN 1 Bandar Lampung”***.

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

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

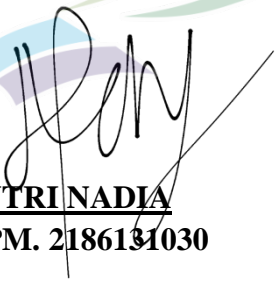
1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag.,Ph.D selaku Rektor UIN Raden IntanLampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si. selaku Direktur Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Sovia Mas Ayu, MA selaku Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
4. Ibu Dr. Junaidah, S.Ag, M.A selaku Sekretaris Program studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd selaku pembimbing I yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesainya tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Subandi, M.M. selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan demi keberhasilan penulis.

7. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan sampai selesai.
8. Bapak Lukman Hakim, S.Pd. M.M selaku Kepala Madrasah MAN 1 Bandar Lampung. Serta jajarannya yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk penelitian.
9. Seluruh pihak yang membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.

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

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

Bandar Lampung, 10 Maret 2023
Penulis



PUTRI NADIA
NPM. 2186131030

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Total Quality Management by Keyword.....	4
Gambar	2	Manajemen Mutu Terpadu (TQM) (Jerome S. Arcaro, 2015).....	6
Gambar	3	Total Quality Management by Country.....	17
Gambar	4	Total Quality Management by Author	20
Gambar	6	Rapat dan Breafing Guru dan Staff MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumentasi MAN 1 Bandar Lampung	73
Gambar	7	Pertemuan Sekolah, Komite dan Wali Murid Sumber: Dokumentasi MAN 1 Bandar Lampung	76
Gambar	8	Ruang kelas MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung	76
Gambar	9	Akreditasi MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung	79
Gambar	10	Tata Tertib dan Peraturan Siswa MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	84
Gambar	11	Juara I Lomba Sekolah Sehat Tingkat Kota Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung	86
Gambar	12	<i>Breafing</i> seluruh stakeholder MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	90
Gambar	13	Pendampingan lomba siswa MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	92
Gambar	14	Uraian tugas Guru dan staff MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	94
Gambar	15	Papan Struktur organisasi MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	97
Gambar	16	Lembar Supervisi Akademik MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	100
Gambar	17	Buku Laporan supervisi MAN 1 Bandar Lampung Sumber : Dokumen MAN 1 Bandar Lampung.....	108

Gambar	18	Alur PTSP Surat Masuk	118
Gambar	19	Model Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Madrasah (MI-MMTM)	126



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1. Tabel 1 jumlah pendaftar siswa/I 3 tahun terakhir MAN 1 Bandar Lampung.....	8
2. Tabel 2 data prestasi 3 Tahun Terakhir MAN 1 Bandar Lampung.....	10
3. Tabel 3 data guru MAN 1 Bandar Lampung Berdasarkan Pendidikan Terakhir	11
4. Tabel 4 Riwayat Kepemimpinan MAN 1 Bandar Lampung	55
5. Tabel 5 Struktur Organisasi MAN 1 Bandar Lampung	67
6. Tabel 6 Data Keadaan Guru	67
7. Tabel 7 Data Keadaan Siswa.....	68
8. Tabel 8 Jumlah Rombel.....	68
9. Tabel 9 Jumlah siswa per kelas	68



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
MOTTO	xvii
PERSEMBAHAN	xviii
KATA PENGANTAR	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR ISI	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Sub Fokus.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	15
1. Manajemen.....	15
2. Mutu	16
3. Manajemen Mutu Terpadu.....	17
B. Hakekat Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	19
C. Proses Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	21
D. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu (MMT).....	22
E. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	23
F. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	32
G. Faktor Sukses Manajemen Mutu Terpadu (MMT)	33

H. Manajemen Mutu Dalam Prespektif Islam	34
I. Hasil Penelitian yang Relevan	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Latar Penelitian.....	39
C. Jenis Penelitian	39
D. Sumber Data	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	45
G. Trianggulasi Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Obyektif Lokasi Penelitian	51
B. Temuan Penelitian	70
C. Pembahasan Temuan Penelitian	109

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	131
B. Rekomendasi	131

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bebas Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung
Lampiran 2	LOA Jurnal
Lampiran 3	Berita Acara Pembahasan Judull Proposal Tesis, Seminar Proposal, Ujian Tertutup, dan Ujian Terbuka
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 6	Surat Keterangan Telah Penelitian
Lampiran 7	Surat Keterangan Bebas Plagiasi Prodi dan Psuat Perpustakaan
Lampiran 8	Pedoman Wawancara Observasi
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Pendidikan nasional di Indonesia masih menghadapi berbagai macam persoalan. Dari beberapa hasil indikator makro tentang kondisi kemampuan anak Indonesia masih rendah bila dibandingkan dengan anak-anak pada beberapa negara dilihat dari hasil studi Internasional, seperti: *TIMSS (Trends in International Mathematics and Science Study)*; *PISA (Programme for International Student Assessment)*; *PIRLS (Progress in International Reading Literacy Study)*; *HDI (Human Development Index)*.

Trends in International Mathematics and Science Study (TIMSS) merupakan evaluasi berskala internasional yang paling mutakhir yang diselenggarakan di 50 negara untuk mengukur kemajuan dalam pembelajaran matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). TIMSS adalah studi internasional tentang kecenderungan atau arah dan perkembangan matematika dan sains. Studi ini diselenggarakan oleh

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

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

International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA) yaitu suatu badan asosiasi internasional untuk menilai prestasi dalam pendidikan. TIMSS berpusat di *Lynch School of Education, Boston College, USA*. Kemampuan yang diukur dalam TIMSS adalah kemampuan pengetahuan dan keterampilan dalam dua mata pelajaran yaitu matematika (*mathematics*) dan IPA (*science*). Tujuan utama TIMSS adalah meningkatkan pengajaran dan pembelajaran matematika dan IPA dengan cara menyediakan data tentang prestasi siswa dalam kaitannya dengan bentuk kurikulum, praktik pengajaran, dan lingkungan sekolah yang berbeda-beda. Selain itu, TIMSS juga bertujuan untuk mengetahui peningkatan pembelajaran matematika dan IPA. Dari 49 negara yang ikut serta dalam TIMSS 2007, prestasi siswa Indonesia dalam matematika berada di urutan ke-36, dengan skor rata-rata 405 (skor rata-rata internasional = 500). Dalam pencapaian prestasi belajar Matematika, lima urutan terbaik dunia diduduki oleh Taiwan diikuti oleh Korea Selatan, Singapura, Hong Kong, dan Jepang. Kedudukan Indonesia masih jauh lebih baik dibandingkan dengan Siria, Mesir, Aljazair, Columbia, Oman, Palestina, Boswana, Kuwait, Alsavador, Saudi Arabia, Ghana, Qatar, dan Maroko. Secara umum, hasil TIMSS 2007 tersebut menunjukkan bahwa siswa kita mempunyai pengetahuan dasar matematika tetapi tidak cukup untuk dapat memecahkan masalah rutin (manipulasi bentuk, memilih strategi, dan sebagainya) apalagi yang non-rutin (penalaran intuitif dan induktif berdasarkan pola dan kereguleran).

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

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

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

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

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.⁵

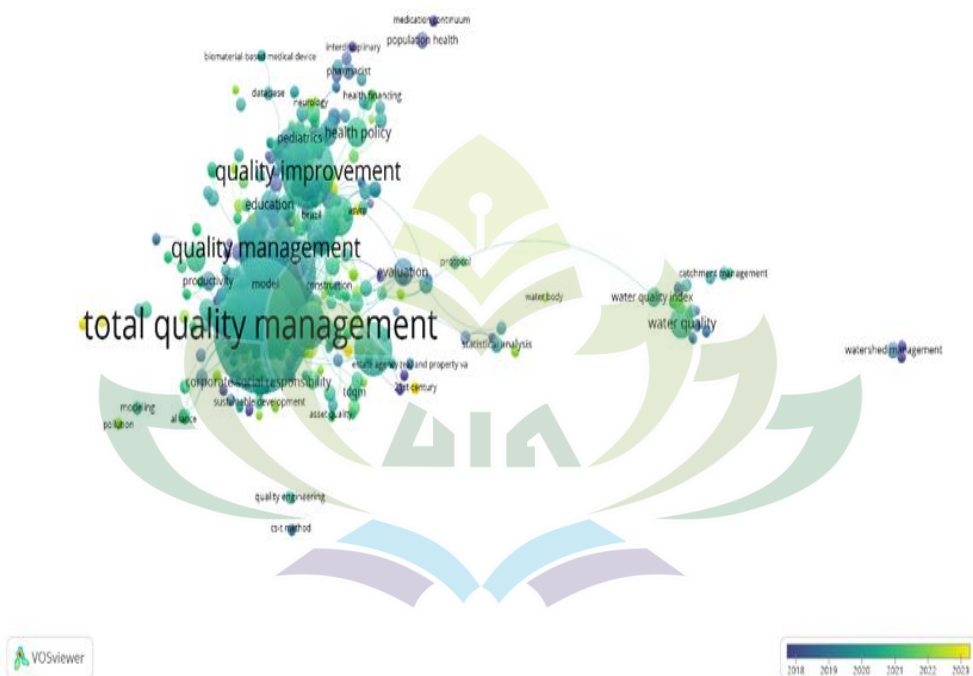
Begitupun dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah

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

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

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

pilihan dan diyakini menjadi obat dan solusi untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah termasuk madrasah.



Gambar 1 : Total Quality Management by Keyword

Gambar 1 memberikan informasi bahwa dari tahun 2018 sampai tahun 2023 kata kunci untuk peningkatan mutu dengan menggunakan istilah yang paling populer di dunia adalah Total Quality Management, Quality Management dan Quality Improvement. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa TQM paling populer. TQM (*Total Quality Management*), merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi (lembaga

pendidikan) melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.

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

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

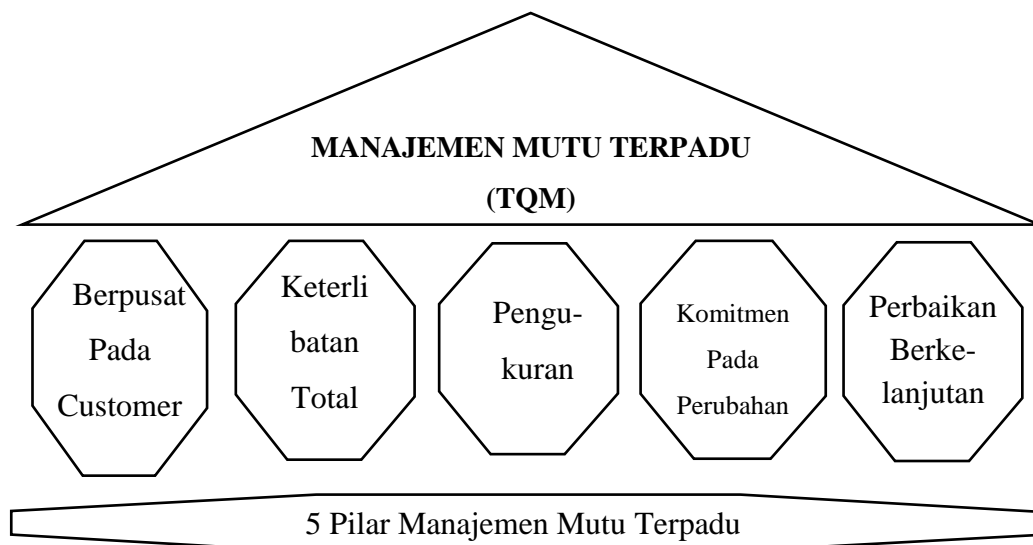
Artinya: *Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.*⁶

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan menjadikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. jasa tau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan istitusi pendidikan agar lebih bermutu.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Salah seorang pakar manajemen mutu pendidikan, Jerome S. Arcaro membuat ilustrasi secara visual tentang sekolah (madrasah) yang menerapkan manajemen mutu terpadu (total quality management) meliputi 5 pilar sebagaimana gambar 2 berikut:⁷

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

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



Gambar 2: Manajemen Mutu Terpadu (TQM)
(Jerome S. Arcaro, 2015)

1. Fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.⁸
2. Keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu.
3. Pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan.
4. Komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses.

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

5. Perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan.

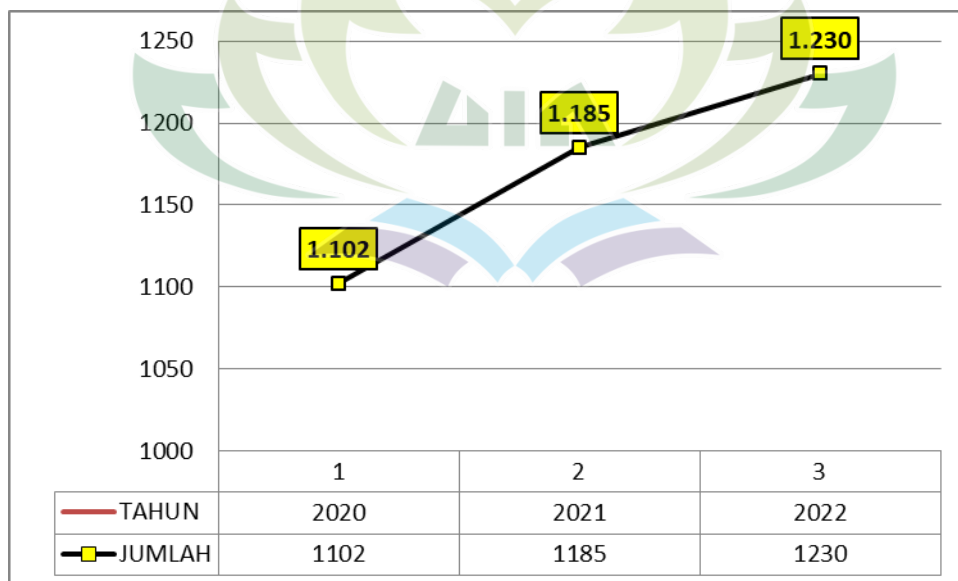
Sekolah yang bermutu menurut Edward Sallis, yang dikutip Sudarwan Danim, memiliki ciri-ciri sekolah sebagai berikut, yaitu:

1. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
2. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dengan komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
3. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya, sehingga terhindar dari berbagai “kerusakan psikologis” yang sangat sulit memperbaikinya.
4. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
5. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrument untuk berbuat benar pada masa berikutnya.
6. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.
7. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya.
8. Sekolah mendorong orang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
9. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertical dan horizontal.
10. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
11. Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.

12. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
13. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.⁹

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa terdapat lembaga pendidikan yang secara terus menerus meningkatkan dan mempertahankan mutu layanan pendidikan dengan program kelas unggulan/intensif baik yang berasrama maupun non asrama yaitu MAN 1 Bandar Lampung. Dilihat dari cara-cara mempertahankan mutu dan daya saing yang dilakukan oleh MAN 1 Bandar Lampung, nampak sejalan dengan pilar-pilar Manajemen Mutu Terpadu dari Jerome S. Arcaro yang dipaparkan di atas. Berikut beberapa data dan keunikan MAN 1 Bandar Lampung yang dapat penulis kemukakan.

Tabel 1
Jumlah Pendaftaran Siswa/I Baru 3 tahun terakhir MAN 1 Kota Bandar Lampung



⁹ Ahmad Sudrajat. Ciri-Ciri Sekolah Efektif. <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/10/08/13-ciri-ciri-sekolah-bermutu/>. Online 19 Maret 2019. Pukul 18.39 WIB

Tabel 1, menggambarkan tingginya minat masyarakat yang masih berlomba-lomba untuk memasukkan anaknya di MAN 1 Bandar Lampung terlihat dari grafik di atas yang menunjukkan bahwa jumlah pendaftaran siswa baru setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pendaftar walaupun tidak terlihat signifikan. Namun terlihat ada peningkatan jumlah pendaftar disetiap tahunnya. Hal ini juga karena banyaknya generasi keluarga siswa yang kembali menempuh pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung mulai dari anak, kakak, adik, keponakan, tetangga dan lain sebagainya, serta prestasi-prestasi yang diraih membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian MAN 1 Bandar Lampung, adapun hasil pra-penelitian penulis di MAN 1 Bandar Lampung, menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik namun memang masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Adapun keberhasilan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung ditandai dengan adanya Akreditasi madrasah yang Unggul dengan nilai 97 mendekati sempurna dan juga adanya lingkungan madrasah yang kondusif, islami, serta menyenangkan; adanya keterlibatan guru, staf, serta wali murid dalam pengambilan keputusan, pengadaan sarana dan prasarana; serta adanya pembagian tugas dan penanggung jawab dengan mengikut sertakan personil yang ada, dan memberikan pembinaan dan pengarahan yang baik dalam pelatihan dan pengembangan baik secara langsung maupun tidak langsung; tidak hanya itu MAN 1 Bandar Lampung juga selalu mengadakan rapat tahunan tentang sosialisasi tata tertib dan hal lainnya kepada wali murid, serta mengadakan rapat komite sekolah. Manajemen Mutu Terpadu di MAN 1 Bandar Lampung memiliki keunikan-keunikan tertentu guna memberikan kepuasan dan daya tarik untuk para peserta didiknya dan orang tua tentunya yaitu dengan adanya 3 macam program kelas dan 4 jurusan.

Adapun dampak dari Manajemen Mutu Terpadu yang telah diterapkan di MAN 1 Bandar Lampung ialah terlihat bahwa lulusan dari MAN 1 Bandar Lampung mempunyai *skill public speaking* menggunakan bahasa inggris atau pun bahasa arab dan bahasa mandarin, dan banyak lulusan dari MAN 1 Bandar Lampung diterima di PTN dan PTS favorit hal ini dikarenakan adanya program bimbingan

dan jam belajar yang *full day*, dan juga prestasi-prestasi yang didapatkan siswa-siswi MAN 1 Bandar Lampung. Adapun data prestasi MAN 1 Kota Bandar Lampung baik akademik maupun non akademik 3 tahun terakhir sebagai terlihat pada tabel 2, berikut:

Tabel 2
Data prestasi 3 tahun terakhir MAN 1 Kota Bandar Lampung



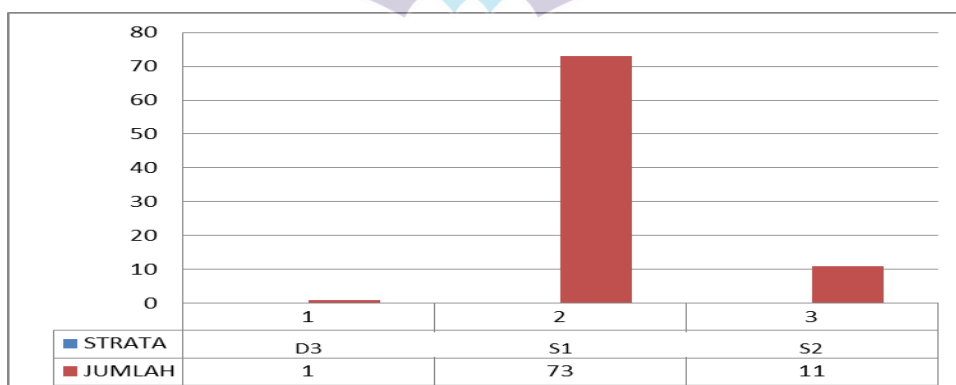
Adapun kelebihan kurikulum MAN 1 Bandar Lampung dengan MAN lainnya ialah di MAN 1 Bandar Lampung mempunyai program kelas intensive atau unggul Nonasrama merupakan salah satu inovasi pembelajaran yang diselenggarakan oleh MAN 1 Bandar Lampung dalam upaya peningkatan mutu pendidikan yang berjalan sesuai dengan visinya “Madrasah sebagai pusat pendidikan dan pembudayaan berbasis Islam yang unggul dan berwawasan global”. Program Kelas Intensive/Unggul ini menjadikan suatu inovasi, dimana di dalam kelas hanya terdiri dari 36 siswa sehingga lebih memfokuskan siswa dalam belajar yang didukung dengan sarana dan prasarana serta kegiatan penunjang KBM yang diantaranya adalah:

- a. Adanya penambahan jam pelajaran sekitar 60 menit sebagai kegiatan bimbingan belajar setelah proses KBM selesai dilaksanakan.

- b. Penggunaan media pembelajaran yang efektif seperti penggunaan modul pembelajaran dan video pembelajaran sebagai media pendukung pembelajaran.
- c. Tersedianya fasilitas berupa: ruang kelas yang dilengkapi dengan audio visual, , dan LCD proyektor/ TV, serta laboratorium IPA dan Komputer.
- d. Adanya kegiatan penunjang KBM seperti: out bond, mengenal dunia kerja, menyusun karya tulis ilmiah, Kelas Inspirasi, english club, bimbingan karier serta try out dan bimbingan masuk perguruan tinggi.

Dengan terselenggaranya program Kelas Intensive/Unggul di MAN 1 Bandar Lampung, maka akan berimplikasi besar pada diri peserta didik maupun guru, khususnya terlihat pada penggunaan modul pembelajaran yang berguna untuk membangun kemandirian siswa dalam belajar serta mempersiapkan guru untuk dapat menyusun modul sebelum kegiatan pembelajaran dimulai. Hal ini lah yang menyebabkan kualitas guru di MAN 1 Bandar Lampung harus benar-benar terjaga dan berprestasi berikut merupakan data guru MAN 1 Bandar Lampung berdasarkan pendidikan terakhir dan daftar guru-guru berprestasi.

Tabel 3
Data guru MAN 1 Bandar Lampung Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Diyakini bahwa dengan menggunakan Manajemen Mutu Terpadu di MAN 1

Bandar Lampung dapat menjaga dan mempertahankan mutu dan memenangkan persaingan. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat dengan bermunculannya madrasah-madrasah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. MAN 1 Bandar Lampung sudah dapat menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MAN 1 Bandar Lampung”**.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah di atas agar penelitian tidak meluas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang difokuskan pada “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MAN 1 Bandar Lampung”.

2. Sub Fokus

Subfokus masalahnya dalam implementasi manajemen mutu terpadu merujuk pada 5 pilar dari Jerome S. Arcaro, yaitu:

- a. Fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- b. Keterlibatan seluruh *stakeholders* dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- c. Pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- d. Membangun dan menjaga komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- e. Perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari pendahuluan serta fokus dan sub fokus masalah diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah dalam meneliti manajemen mutu terpadu MAN 1 Bandar Lampung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana implementasi fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung?
2. Bagaimana implementasi keterlibatan seluruh *stakeholders* dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung?
3. Bagaimana implementasi pengukuran dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung?
4. Bagaimana implementasi membangun dan menjaga komitmen dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung?
5. Bagaimana implementasi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menemukan dan mendeskripsikan :

- (1) Implementasi fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- (2) Implementasi keterlibatan seluruh *stakeholders* dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- (3) Implementasi pengukuran dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- (4) Implementasi membangun dan menjaga komitmen dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.
- (5) Implementasi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik pengembangan keilmuan maupun kepentingan praktis sebagai berikut.

1. Untuk pengembangan keilmuan, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan sumbangan dalam implementasi manajemen mutu terpadu bukan hanya bagi MAN 1 Bandar Lampung tetapi bagi MAN di seluruh Indonesia.
2. Manfaat praktis, diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi para pengelola pendidikan yang ingin meningkatkan mutu secara terus menerus (continuous improvement)
3. Bagi para peneliti lain dapat melakukan penelitian yang memiliki fokus yang sama atau dengan variabel yang lebih luas.



BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan fakta di lapangan dan hasil analisis Implementasi dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung, sudah baik yaitu secara terus-menerus diupayakan dengan mengedepankan layanan kepuasan pelanggan (Peserta didik), sudah melibatkan semua warga madrasah melalui rapat guru setiap satu bulan atau dua bulan sekali, mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah membangun komitmen dengan cara memberdayakan seluruh warga madrasah sesuai dengan kompetensi dan kapasitas yang dimiliki untuk berkontribusi meningkatkan mutu, manajemen madrasah selalu melakukan upaya-upaya kreatif untuk memuaskan layanan peserta didiknya seperti mendatangkan Motivator.

B. Rekomendasi

Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pada semua lembaga pendidikan termasuk di madrasah merupakan suatu keniscayaan. Peningkatan mutu, pada saat ini sebenarnya telah, sedang dan akan terus dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan. Salah satu upaya yang dewasa ini sedang dan dianggap tepat untuk meningkatkan mutu adalah melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau Total Quality Management (TQM).

Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa MAN 1 Bandar Lampung menjadi salah satu MAN bermutu di Lampung, karena mengimplementasikan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) melalui Lima pilar, yaitu (1) fokus pada pelanggan, (2) keterlibatan total, (3) pengukuran, (4) komitmen, dan (5) perbaikan berkelanjutan. Dengan keberhasilan (*success story*) tersebut, penulis merekomendasikan kepada semua penyelenggara dan *stakeholders* pendidikan pada berbagai tingkatan untuk menggunakan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Hal ini sudah terbukti bahwa MMT dapat menciptakan kultur mutu yang mendorong semua anggota untuk berkontribusi dalam pengembangan jaminan mutu. Akhirnya dapat penulis katakan bahwa

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu pada lembaga pendidikan khususnya di madrasah. Dengan mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung, maka penulis sangat berharap bahwa MAN 1 Bandar Lampung Bandar Lampung dapat bertahan dengan eksistensinya, dengan cara adanya keterlibatan secara total untuk seluruh stakeholder di MAN 1 Bandar Lampung dan juga selalu memberikan harum untuk siswa-siswinya dan dapat memberikan motivasi untuk madrasah-madrasah lainnya untuk selalu dapat meningkatkan manajemen mutu di madrasah-madrasah mereka. Penulis juga sangat berharap MAN 1 Bandar Lampung dapat menjadi acuan untuk madrasah-madrasah lain dan juga menambal ilmu pengetahuan bagi para pembaca mengenai manajemen mutu pendidikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Hairiyah. "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan". *LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan)*. Vol. 6 no. 1 (2016), p. 99. [https://doi.org/10.21927/literasi.2015.6\(1\).99-110](https://doi.org/10.21927/literasi.2015.6(1).99-110).
- Abdul Hadis, Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Christian. *Handbook of Total Quality Management*. New York US: Springer Science and Business, 1998.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: Pustaka Al-Alawiyah, 2006.
- Edward Sallis. *Total Quality Management*. London and New York, 2002.
- . *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Engkoswara, Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- F. Sarhan. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamila*. (El-Sherif Mass, 2011).
- F22210021, Jam Jami, and M Syukri. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Di Sd Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang". *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*. Vol. 2 no. 4 (2013), p. 1–18.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- . *Total Quality Management (TQM)*,. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

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

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

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

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

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

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

kementrian agama republik indonesia. "Al-Quran Kemenag". *Layanan Kemenag.*, 2022, 2 (On-line), tersedia di: quran.kemenag.go.id (2022).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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