

**MANAJEMEN MUTU TERPADU DAN IMPLEMENTASINYA  
DALAM PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

*Skripsi*

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo



**MANAJEMEN MUTU TERPADU DAN IMPLEMENTASINYA  
DALAM PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

*Skripsi*

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo



**IAIN PALOPO**

Oleh

**ANNISA**  
18 0206 0109

**Pembimbing**

1. **Dr. Nurdin K., M.Pd.**
2. **Ino Sulistiani, S.T., M.T.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa  
Nim : 18 0206 0109  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan,



**Annisa**

NIM. 18 0206 0109

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya Di Dalam Pendidikan Di SMA Negeri 4 Palopo yang ditulis oleh Annisa (18 0206 0109), mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 23 September 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, September 2022

### TIM PENGUJI

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M. Pd.   | Ketua Sidang (  )    |
| 2. Dr. Taqwa S.Ag., M. Pd.I      | Penguji I (  )      |
| 3. Dr. Dodi Ilham, S.Ud., M.Pd.I | Penguji II (  )   |
| 4. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd         | Pembimbing I (  ) |
| 5. Ino Sulistiani, S. T., M. T   | Pembimbing II (  ) |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Nurdin Kaso, M.Pd**

NIP. 19681231 199903 1 014



**Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.**

NIP. 19690615 200604 2 004

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-Nya. Salawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad saw. juga kepada keluarga dan para sahabatnya, serta orang-orang yang tetap teguh dan istiqomah memegang ajaran beliau hingga akhir zaman. Sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Mutu terpadu dan Implementasinya Dalam Pendidikan Di SMA Negeri 4 Palopo”. Setelah melalui proses yang panjang.

Penulisan skripsi ini berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

- 1) Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta wakil Rektor I, II dan III IAIN Palopo.
- 2) Dr. Nurdin K, M.Pd. selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta bapak/ibu wakil dekan I, II dan III fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

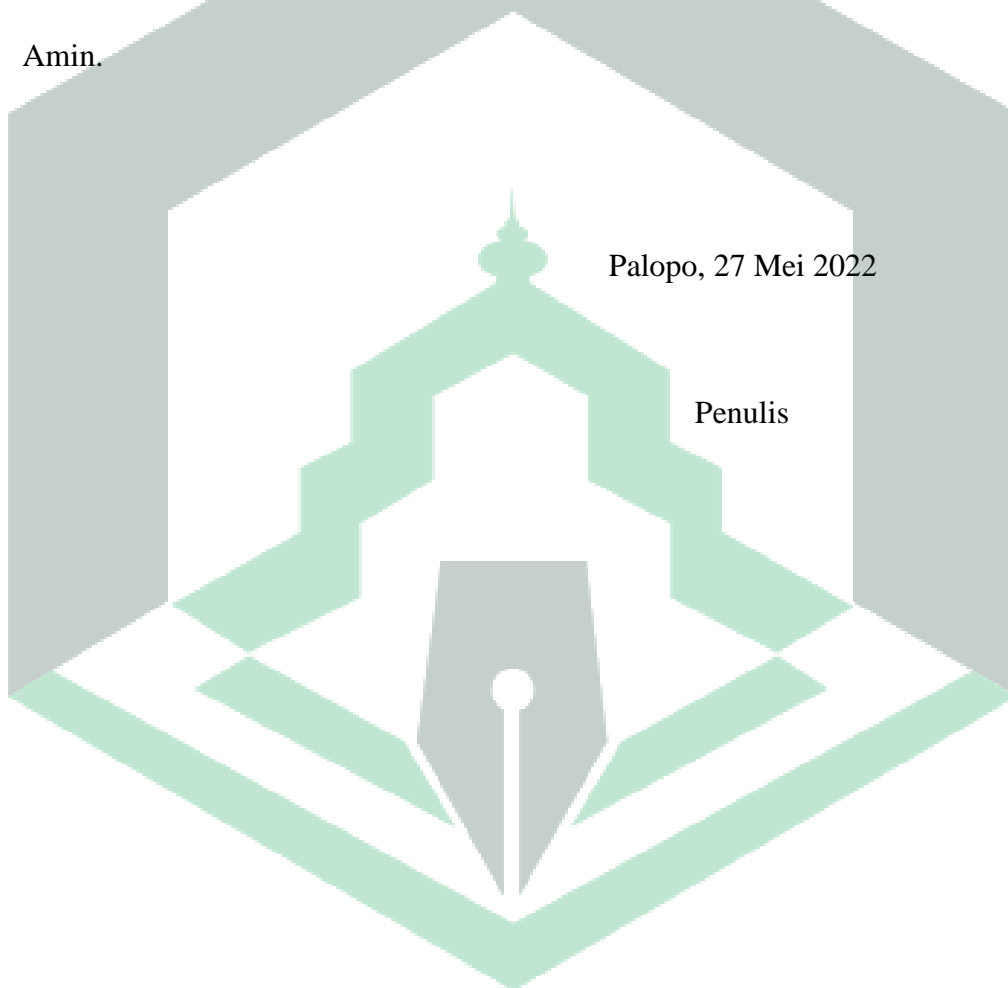
- 3) Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
- 4) Dr. Nurdin K, M.Pd. selaku pembimbing I, Ino Sulistiani, S.T., M.T. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
- 5) Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
- 6) Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
- 7) H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
- 8) Drs. Esman M.Pd, Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, beserta Guru-guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
- 9) Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Darman dan ibunda Ruhania, yang telah tulus dan ikhlas memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian, doa serta dukungan moral dan material yang diberikan selama ini. Terimakasih karena telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup peneliti, dengan alunan doa tiada henti agar kelak peneliti bisa mewujudkan

segala mimpi-mimpi. Dan juga kepada saudara-saudari tercinta yang selama ini membantu mendoakanku.

- 10) Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### a. TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain. Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

#### A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	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	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	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

## B. 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
َ	<i>fathah</i>	A	a
ِ	<i>kasrah</i>	I	i
ُ	<i>dammah</i>	U	u

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

Contoh:

: kaifa  
 : haula

i. *Maddah*

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

: *māta*  
 : *rāmā*  
 : *qīla*  
 : *yamūtu*

ii. *Tāmarbūtah*

Transliterasi untuk tā' marbūtah ada dua, yaitu tā' marbūtah

yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. sedangkan tā' marbūtah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan tā' marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka tā' marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh :

	: <i>raudah al-atfāl</i>
	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
	: <i>al-hikmah</i>

### iii. Syaddah (Tasydīd)

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

Contoh:

	: <i>rabbānā</i>
	: <i>najjainā</i>
	: <i>al-haqq</i>
	: <i>nu'ima</i>
	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ّ ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadiī.

Contoh:

	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

### iv. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsi yah 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 (-).

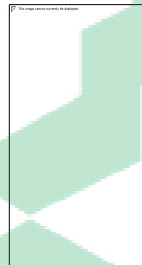
Contoh:



: *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
: *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)  
  
: *al-falsafah*  
  
: *al-bilādu*

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

Contoh:



: *ta'murūna*  
  
: *al-nau'*  
  
: *syai'un*  
  
: *umirtu*

#### 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 sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:       *Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

### 9. Lafz al-Jalālah

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

*b* *dīnullāh*       *billāh*

Adapun tā' marbūtah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

*hum fī rahmatillāh*

### 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 pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata 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 mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh

### ***b. Daftar Singkatan***

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = *Subhanahu WaTa'ala*

SAW. = *Sallallahu 'Alaihi Wasallam*

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3:4

HR = Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
A. Tujuan Penelitian .....	7
B. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Landasan Teori .....	21
1. Pengertian Manajemen Mutu terpadu .....	21
2. Implementasi MMT dalam Pendidikan.....	37
3. Pengertian Pendidikan .....	42
C. Kerangka Pikir.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian .....	49
C. Definisi Istilah.....	49
D. Desain Penelitian.....	50
E. Data dan Sumber Data .....	50
F. Instrumen Penelitian.....	51
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	53
I. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
1. Hasil penelitian.....	55
2. Pembahasan.....	70

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>75</b>
	A. Kesimpulan .....	75
	B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		





## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Thaha/20:114 .....	1
Kutipan Ayat 2QS. Al-Baqarah/02:148 .....	4
Kutipan Ayat 3QS. As-Sajdah/32:05 .....	21



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Taste of the Art

Tabel 4.1 Keadaan Sarana dan Prasarana SMAN 4 Palopo

Tabel 4.2 Guru SMAN 4 Palopo

Tabel 4.3 Tenaga Kependidikan SMAN 4 Palopo

Tabel 4.4 Keadaan Siswa SMAN 4 Palopo

Tabel 4.5 Keadaan Siswa SMAN 4 Palopo berdasarkan jenis kelamin



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMAN 4 Palopo.....	76



## DAFTAR LAMPIRAM

- Lampiran 1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- Lampiran 2 Instrumen Wawancara
- Lampiran 3 validasi Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Surat Izin Meneliti Dari Kesbang
- Lampiran 5 Surat Selesai Meneliti Dari Sekolah
- Lampiran 6 Dokumentasi



## ABSTRAK

**ANNISA, 2022.**“Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya dalam Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo, Program Studi Manajemen pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Dibimbing oleh Nurdin K dan Ino Sulistiani.

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam Pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo yang bertujuan untuk: (1) Mengetahui konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo; (2) Mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo; (3) Mengetahui faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo. Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun data-data yang berhasil terkumpul kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan metode triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo, berdasarkan pada manajemen berbasis sekolah (MBS) dengan melibatkan seluruh stakeholders, melakukan kerjasama, dan berkomunikasi dengan baik. Adapun implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal dalam memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan, seperti pelayanan dan kenyamanan di SMA Negeri 4 Palopo. Dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu tentu memiliki faktor yang dapat menghambat pelaksanaannya seperti faktor penghambat internal dan eksternal. Adapun faktor penghambat internal yaitu SDM sekolahnya yang kurang sedangkan faktor eksternal yaitu banyaknya sekolah yang berdekatan dengan SMA Negeri 4 Palopo, seperti MAN, SMK, dan Pesanren Datok Sulaiman serta kurangnya berkolaborasi dengan instansi lain baik itu formal maupun non formal.

**Kata Kunci :** Manajemen mutu terpadu, Implementasi, Pendidikan

## ABSTRAK

**ANNISA, 2022.** "Total Quality Management and its Implementation In Education at SMA Negeri 4 Palopo, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Tacher Training, supervised by Nurdin K and Ino Sulistiani.

This study examines total quality management and its implementation in education at SMA Negeri 4 Palopo which aims to: (1) Know the concept of total quality management in SMA Negeri 4 Palopo; (2) Knowing how to implement total quality management in SMA Negeri 4 Palopo; (3) Knowing the inhibiting factors in implementing total quality management in SMA Negeri 4 Palopo. The type of research used by the researcher is descriptive qualitative research with data collection techniques used are observation, interviews, documentation. The data that has been collected is then analyzed using data presentation data reduction, and drawing conclusions using the triangulation method. The results of this study indicate that the concept of integrated quality management in SMA Negeri 4 Palopo, is based on school-based management (SBM) by involving all stakeholders, cooperating and communicating well. The implementation of total quality management at SMA Negeri 4 Palopo goes through the planning, implementation and evaluation stages. In the implementation of total quality management, it has not been fully implemented optimally in paying attention to customer needs and expectations such as service and convenience at SMA Negeri 4 Palopo. less while external factors are the number of schools adjacent to SMA Negeri 4 Palopo, such as MAN, SMK, and Pesantren Datok Sulaiman and the lack of collaboration with other institutions, both formal and non-formal.

**Keywords:** Total quality management, Implementation, Education

## ABSTRAK

ANNISA ، 2022. "SMA Negeri 4 في التعليم في وتنفيذها المتكاملة الجودة إدارة" ، 2022. ،  
وتدريب التربية كلية ، الإسلامية التربية إدارة دراسة برنامج ، Palopo ،  
سوليسنياني وإينوك نوردين بإشراف ، المعلمين

SMA Negeri 4 في التعليم في وتنفيذها المتكاملة الجودة إدارة في الدراسة هذه تبحث  
SMA Negeri 4 في المتكاملة الجودة إدارة مفهوم معرفة (1) :إلى تهدف والتي Palopo  
؛ SMA Negeri 4 Palopo في المتكاملة الجودة إدارة تنفيذ كيفية لمعرفة (2) ؛  
SMA Negeri 4 Palopo في المتكاملة الجودة إدارة تنفيذ في المثبطة العوامل هي ما لمعرفة (3)  
هي المستخدمة البيانات جمع تقنيات مع نوعي وصفي بحث هو البحث هذا Palopo.  
البيانات تقليل باستخدام جمعها تم التي البيانات تحليل يتم ثم .والتوثيق والمقابلات الملاحظة  
إلى الدراسة هذه نتائج تشير .التثليث طريقة باستخدام النتائج واستخلاص البيانات وعرض  
أصحاب جميع يشمل ، SMA Negeri 4 Palopo في المتكاملة الجودة إدارة مفهوم أن  
يتعلق فيما ، الأفكار وتبادل الآراء إصدار في جيد بشكل ويتواصل ويتعاون ، المصلحة  
إدارة تطبيق في .التقييم مراحل و ، والتنفيذ التخطيط خلال من المتكاملة الجودة إدارة بتنفيذ  
لنقص نظرًا ، بالكامل تعظيمه يتم لم الإنجاز لكن ، جيد بشكل تنفيذه تم ، المتكاملة الجودة  
وهي ، تعيق أن يمكن عوامل هناك ، بالطبع ، المتكاملة الجودة إدارة تنفيذ في .الطلاب  
عدد مثل الخارجية والعوامل المدرسة في البشرية الموارد نقص مثل داخلية تثبيط عوامل  
و ، SMK ، MAN مثل ، SMA Negeri 4 Palopo لـ المجاورة المدارس  
الأخرى الوكالات مع التعاون وعدم Pesantren Datok Sulaeman

التعليم ، التنفيذ ، المتكاملة الجودة إدارة :المفتاحية الكلمات

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam mengajarkan kita untuk selalu mengawali aktivitas dan segala sesuatu dengan membaca do'a terlebih dahulu sebagaimana sunna rasulullah saw, adapun materi ini diawali dengan melafalkan do'a belajar, agar belajar dimudahkan Allah dan diridhai-Nya serta menghasilkan ilmu manfaat, perlu kita amalkan do'a sebelum belajar sebagaimana pada Q.S. Thaha/20: 114 berikut:

رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا، وَارْزُقْنِي فَهْمًا وَاجْعَلْنِي مِنَ الصَّالِحِينَ

Terjemahnya :

“Ya Tuhanku, tambahkanlah ilmu kepadaku, dan berilah aku karunia untuk dapat memahaminya, dan jadikanlah aku termasuk golongan orang-orang yang soleh.”<sup>1</sup>

Keutamaan do'a ini, insya Allah diberi Allah ilmu dan kepehaman. Serta dimasukan-Nya dalam golongan orang-orang shalih.

Pendidikan ialah kebutuhan yang mutlak dan penting bagi setiap bangsa, hal tersebut disebabkan menyangkut masa depan suatu bangsa dalam proses pengembangan nasional. Selain itu, pendidikan memiliki kedudukan penting dalam mendayagunakan potensi sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dan lebih matang. Melalui pendidikan keahlian sumber daya manusia terus diasah sehingga memiliki keahlian dalam membongkar bermacam problematika dalam

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al - Qur'an dan Terjemahan, (Surabaya: Halim, 2014), 312



kehidupan. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang diharapkan sanggup menghadapi masa depan merupakan manusia yang mempunyai wawasan berpikir luas, mempunyai keahlian pas guna, memiliki peragaan independen dan berkewajiban, dan mempunyai uraian serta apresiasi terhadap orang lain.<sup>2</sup>

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 dipaparkan bahwa penepatan standar nasional pendidikan (SNP) untuk mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu antara lain sebagai berikut: pertama, bahwa peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan perlu diselenggarakan dengan dinamika perkembangan masyarakat, lokal, nasional, dan global untuk mewujudkan fungsi dan tujuan pendidikan nasional. Kedua, bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa diperlukan komitmen nasional untuk meningkatkan mutu dan daya saing bangsa melalui peraturan kembali standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, dan standar penelitian, serta pengaturan kembali kurikulum, ketiga, bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin pertama dan kedua perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.<sup>3</sup>

Di era kontemporer dunia pendidikan dikejutkan dengan terdapatnya model pengelolaan pendidikan berbasis industri, pengelolaan model ini mengandaikan terdapatnya upaya pihak pengelolaan institusi pendidikan untuk meningkatkan

---

<sup>2</sup> Hafidh Nur Fausi, Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyungan Bantul, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol 5 no. 2 (2019), 135. <https://journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasat/article/view/1810>

<sup>3</sup>Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

kualitas pendidikan bersumber pada manajemen industri, pelaksanaan manajemen mutu dalam pendidikan lebih populer dengan istilah TQM atau *Total Quality Management*.<sup>4</sup> Konsep manajemen mutu dalam lembaga pendidikan merupakan metode mengelola segala sumber daya pendidikan sehingga menciptakan layanan pembelajaran yang sesuai atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan.<sup>5</sup> Konsep manajemen mutu dalam lembaga pendidikan adalah cara mengelola seluruh sumber daya pendidikan agar menghasilkan layanan pendidikan yang sesuai atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*).

Manajemen pendidikan mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia yang termaksud pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termaksud pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Institusi pendidikan dapat disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan. Institusi dapat dikatakan

---

<sup>4</sup> Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Cet II (Jokjakarta: IRCison, 2011), 5.

<sup>5</sup> Barnawi & M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, Cet I (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2017), 146.

berkualitas, dalam konsep manajemen mutu terpadu, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Dalam Alqur'an terkait dengan konsep manajemen mutu seperti firman Allah pada Q.S. Al-Baqarah (2): 148. berikut:

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ اَيْنَمَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللّٰهُ جَمِيعًا ۗ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Terjemahnya:

“Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.”<sup>7</sup>

Untuk menghasilkan sebuah institusi yang bermutu sebagaimana yang diharapkan seluruh orang atau masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah/ organisasi, namun ialah tanggung jawab dari seluruh pihak termaksud didalamnya orang tua serta dunia usaha selaku customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan.

Konsep manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) pada pendidikan melihat bahwa institusi pendidikan ialah industri jasa serta bukan selaku proses penciptaan. Konsep manajemen mutu terpadu dalam dunia

<sup>6</sup> Hafidh Nur Fauzi, Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyunga Bantul, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 2, Desember 2019, 140. <https://journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasat/article/view/1810>

<sup>7</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Surabaya: Halim, 2014), 2.

pendidikan lebih dikenal dengan MBS yang membolehkan terciptanya keadaan sekolah yang dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang terdapat semacam tenaga pendidikan dan kependidikan, peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Dalam manajemen mutu terpadu keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, seperti yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi bahwa manajemen mutu terpadu merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan mutu, sehingga menghasilkan sesuai dengan standar mutu dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan universal dan pembangunan masyarakat.<sup>8</sup>

Maka dari itu, untuk memposisikan lembaga pendidikan selaku industri jasa, wajib memenuhi standar kualitas. Lembaga bisa dikatakan bermutu, pada konsep manajemen mutu terpadu, wajib mencukupi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, kualitas ditentukan oleh dua aspek, ialah terpenuhinya spesifikasi yang sudah ditetapkan sebelumnya serta tercukupinya spesifikasi yang diharapkan berdasarkan tuntutan serta keperluan pengguna jasa. Mutu primer disebut *quality in fact* (kualitas sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (kualitas persepsi).

Standar mutu produksi dan pelayanan diukur melalui kriteria yang sinkron dengan spesifikasi, sejalan dengan objek pembuatan dan pemakaian, tanpa cela (*zero defects*) serta senantiasa baik sejak awal (*right firsttime and every time*). Kualitas dalam persepsi dapat dilihat dari kepuasan pelanggan atau pengguna

---

<sup>8</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Cet I (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), 146.

meningkatkan atensi, harapan serta kepuasan pelanggan. Dalam penyelenggaraannya, *quality in fact* ialah profil lulusan lembaga pendidikan yang sesuai dengan kapasitas tujuan pendidikan, yang berupa standar keahlian dasar berbentuk kapasitas akademik minimum yang dipahami oleh peserta didik. Sebaliknya pada *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan serta bertambahnya atensi pelanggan eksternal terhadap lulusan pendidikan.<sup>9</sup>

SMA Negeri 4 Palopo sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah yang menerapkan manajemen mutu terpadu sebagai langka untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo. Berdasarkan hasil penulis ketika melakukan observasi di SMA Negeri 4 Palopo terlihat bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dan kenyamanan di SMA Negeri 4 Palopo.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya dalam pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo?
3. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo?

---

<sup>9</sup> Edward Sallis, *Mutu Terpadu Pendidikan*,... 6-7.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana konsep manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo?

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo.

2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam pendidikan.

#### **2. Manfaat praktis**

- a. Dapat mengetahui bagaimana manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam pendidikan di SMA Negeri 4 Palopo
- b. Untuk pembaca dan peneliti yaitu dengan adanya penelitian ini, diharapkan pembaca dapat mengetahui manajemen mutu terpadu dan implementasinya

dalam pendidikan, dan untuk peneliti yaitu dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat dan pengalaman yang besar bagi peneliti dan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna maka saran dan kritik dari pihak pembaca sangat dibutuhkan.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk menghindari duplikasi, penelitian melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu. Dari hasil penelitian terdahulu diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan dengan masalah yang akan diteliti:

1. Achyar, dengan jurnal yang berjudul “kosep manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam pendidikan Islam studi kasus di Pendok Pesantren Darul Muttaqien Bogor. Dalam penelitian yang dilakukan Achyar ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi dan triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian Implementasi manajemen mutu di Pesantren Darul Muttaqien dapat dilihat melalui adanya revitalisasi sistemik dengan menyusun model manajemen mutu terpadu melalui proses strategi restrukturisasi, program kaderisasi, peningkatan mutu SDM, profesionalisme sistem manajemen keuangan, penguatan Networking, sinergitas organisasi, budaya mutu kerja dan job fokus kinerja.<sup>1</sup> Dari penelitian terdahulu di atas, jelas ada perbedaan dengan peneliti yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan, letak perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan studi kasus. Selain itu lokasi dan penelitiannya juga berbeda.

---

<sup>1</sup>Achyar, Konsep Manajemen Mutu Terpadu dan Implentasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol 10, No 2 (2017) <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/112129>



2. Syaefudin, jurnal yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) pada lembaga pendidikan Islam (Studi Kasus di MI unggulan Ash-Siddiqiyah 3 Purworejo). Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif, menggunakan pendekatan sosiologi pendidikan. Pengumpulan data diperoleh langsung dari informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan: Implementasi MMT untuk lembaga pendidikan Islam di MI Ash-siddiqiyah-3 cukup baik namun, dalam implementasi MMT, siklus penyelesaian masalah dapat dikatakan tidak sempurna. Karena, walaupun MI Ash-Siddiqiyah-3 mengusung sistem mutu, madrasah tidak pernah menghasilkan produk/lulusan. Jadi, untuk siklus pemecahan masalah, kepuasan dan kebahagiaan pelanggan tidak dapat analisis dalam elemen output. Perlu untuk selalu menerapkan MMT di lembaga pendidikan Islam, untuk mengukur kategori kepuasan atau tidak, dan apakah pelanggan senang atau tidak.<sup>2</sup> Dari penelitian terdahulu di atas, relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu. Letak perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan studi kasus dan fokusnya hanya pada lembaga pendidikan Islam. Selain itu lokasi penelitiannya juga berbeda

3. Laily Masruroh, Sholihul Anshori, Jasminto yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan profesionalisme guru di SD Islam Roushon Fikr Pulo, Jombang.” Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian bersifat kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan

---

<sup>2</sup> Syaefudin, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Pada Lembaga Pendidikan Islam Studi Kasus di MI Unggulan Ash-Siddiqiyah 3 Purworejo, *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. XV, No. 2, Desember 2018 <https://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/jpai/article/view/1953>

adalah metode observasi, interview, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa mutu guru di Islam Roshon Firk adalah guru yang terpilih dan terseleksi dengan baik. Untuk mengetahui tingkat keprofesionalan guru dapat dilihat melalui tingkat pendidikan, pemahaman tentang kompetensi guru, penataran atau pelatihan, dan uji kompetensi guru. Implementasi MMT dalam meningkatkan profesionalisme guru diantaranya melalui rekrutmen guru sehingga guru yang terpilih dan terseleksi adalah guru yang terampil dan kreatif. Faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan profesionalisme guru dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan kepala sekolah dan segala struktur pendukung yang ada di sekolah, faktor penghambat implementasi TQM dalam meningkatkan profesionalisme guru bisa dikatakan sangat minimal bahkan tidak ada. Dari penelitian di atas, kesamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu. Perbedaannya dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu mengulas tentang meningkatkan profesionalisme guru di SD Islam Roushon Fikr Pulo, Jombang. Selain itu lokasi penelitiannya juga berbeda.<sup>3</sup>

4. Endang Safitri, jurnal yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung” Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif melalui kegiatan observasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh gambar bahwa: 1) implementasi manajemen mutu pada fokus pada pelanggan sudah berjalan dengan

---

<sup>3</sup> Laily Masruroh, Dkk, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Di SD Islam Roushon Firk Pulo, Jombang, *Jurnal*, Vol 1, No 01 (2019) <https://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/el-islam/article/view/760>

baik, karena madrasah tidak hanya melibatkan pihak internal dalam setiap prosesnya tetapi juga melibatkan pihak eksternal. 2) implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya MGMP, di bawah bimbingan kepala madrasah dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pembelajaran. 3) implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu di adakannya rapat koordinasi, memberikan reward kepada guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba. 5) implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan selalu di adakannya, supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan. Dari penelitian terdahulu di atas, kesamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti implementasi manajemen mutu terpadu, perbedaannya dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi tempat penelitiannya.<sup>4</sup>

5. Irrijal, Arif Rahman, Restu, jurnal yang berjudul “implemetasi manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah (MAN) 2 Model Medan, Sumatra Utara. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: 1) adanya peningkatan raw input madrasah yang cukup signifikan yang dilakukan melalui dua jalur yaitu jalur tes dan undangan, untuk tercapainya proses berkualitas madrasah mengoptimalkan *Instrumental input*, 2) proses kegiatan belajar mengajar berjalan secara efektif dan produktif, 3) adanya

---

<sup>4</sup> Endang Safitri, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negri 2 Bandar Lampung, *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* Juli 2021, Vol. 7 No. 1, pp 11-28 <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/el-idare/article/view/7239>

peningkatan *Output* madrasah secara akademik, ini terlihat dari lulusan madrasah banyak diterima di PTN melalui jalur SNMPTN, dan peningkatan prestasi bidang non akademik dengan menjuarai berbagai olimpiade ilmiah ditingkat regional dan nasional. Dari penelitian terdahulu di atas, relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu. Letak perbedaannya yaitu lokasi tempat penelitiannya berbeda.<sup>5</sup>

6. Saiful Anas, Rahmad Bala, Muhammad Aqil, jurnal yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu dalam penyelenggaraan pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB. Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu terhadap penyelenggaraan pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB sudah begitu baik dilihat dari layanan sekolah terhadap siswa di SMAN 3 Dompu NTB adalah memenuhi standar layanan yang baik, sumber daya manusia dalam proses pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB menunjukkan sumber daya guru dan karyawan yang baik, lingkungan sekolah di SMAN 3 Dompu NTB sebagai bentuk dari implementasi MMT dapat dikatakan baik, proses belajar di SMAN 3 Dompu NTB sebagai bentuk dari implementasi manajemen mutu terpadu sudah baik, dan Mutu lulusan SMAN 3 Dompu NTB 100% siswa lulusan semua dalam 3 tahu berturut turut. Dalam penelitian terdahulu di atas, kesamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai implementasi manajemen mutu terpadu. Perbedaannya penelitian terdahulu lebih

---

<sup>5</sup> Irijal, Arif Rahman, Restu, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Model Medann Sumatra Utara, *Jurnal Manajemen Pendidikan* Vol.9 No.2 November 2017. <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jmpi/article/view/9731>

memfokuskan pada penyelenggaraannya pada pendidikan selain itu lokasi tempat penelitian yang berbeda.<sup>6</sup>

7. Muhammad Yusuf, Muh. Amir M, Hasbi Sjamsir, Jurnal dengan judul” manajemen mutu terpadu di SMK Negeri 7 Samarinda” Dalam penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) penerapan MMT di SMK Negeri Tujuh Samarinda sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik, (2) tingkat pencapaian MMT di SMK Negeri tujuh sudah menunjukkan hasil yang baik dengan bertambahnya siswa, bertambahnya pendidikan SDM kualitas sarana dan prasarana yang baik, serta lingkungan kerja dan belajar yang kondusif, 3) faktor yang menjadi penghambat penerapan MMT di SMK Negeri tujuh adalah penggunaan teknologi yang belum maksimal bagi sebagian guru, masi ada beberapa pihak internal kurang komitmen dalam penjaminan mutu, metode pembelajaran dan kurangnya kedisiplinan guru dalam mengajar dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian penerapan MMT di temukan adanya peningkatan kinerja dan penjaminan mutu sekolah. Dari penelian terdahulu di atas, relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang mutu terpadu. Letak perbedaannya dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi tempat penelitiannya yang berbeda.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Saiful Anas, Rahmat Bala, Muhammad Aqil, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Penyelenggaraan Pendidikan di SMAN 3 Dompus NTB, *Jurna Inovasi Pendidikan Voli* No.12 mei 2021 <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/541>

<sup>7</sup> Muhammad Yusuf, Muh. Amir M, Hasbi Sjamsir, Manajemen Mutu Terpadu di SMK Negeri 7 Samarinda, *Borneo Education Management and Research Journal*, Vol.2, No.1, 2021 <https://jurnal.fkai.unmul.ac.id/index.php/bedu/article/view/590>

8. Iman Mutaqin, Muhammad Zaki. Jurnal yang berjudul implementasi manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kompetensi lulusan sekolah menengah atas. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di bidang sumber daya manusia, kurikulum dan sarana-prasarana pendidikan. Implementasi manajemen tersebut memberikan dampak pendidikan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan indikator lebih dari 70% lulusan diterima di perguruan tinggi ternama di Indonesia dengan status akreditasi A selama tiga tahun terakhir. Capaian itu juga meningkatkan kepuasan siswa dan wali murid sebagai konsumen internal dan eksternal.<sup>8</sup> Kesamaan dari penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang manajemen mutu terpadu, letak perbedaannya dengan penelitian terdahulu yaitu fokus masalah penelitian terdahulu meningkatkan kompetensi lulusan selain itu lokasi dan tempat penelitian juga berbeda.

---

<sup>8</sup> Iman Mutaqin, Muhammad Zaki, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu untuk Meningkatkan Kompetensi Lulusan Sekolah Menengah Atas, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 2, Desember 2018  
<https://jurnal.unipdu.ac.id/index.php/dirasat/article/view/1534>

Tabel 2.1 State of the Art

No	Judul penelitian, nama penelitian, tahun terbit, jenis publikasi DOI	Pokok permasalahan	Metode penelitian	Korelasi dengan usulan riset	Usulan
1.	Kosep manajemen mutu terpadu dan implementasinya dalam pendidikan islam studi kasus di pondok pesantren darul muttaqien bogor.  Achyar  Jurnal Tawazun vol.10 No. 2 juli-desember 2017	Keinginan untuk mengetahui sejauh mana implementasi konsep manajemen mutu terpadu di terapkan dalam lembaga pendidikan islam.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Sama-sama meneliti mengenai implementasi manajemen mutu terpadu	Mengusulkan pesantren untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan konsep yang bersifat religious
2.	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pada lembaga pendidikan islam (Studi Kasus di MI unggulan Ash-Siddiqiyah 3 Purworejo)  Syaefudin  Jurnal pendidikan agama islam, vol. XV, No. 2, desember 2018  DOI: 10.14421/jpai.2018.152-09	Keinginan untuk mengetahui, pertama, tahu bagaimana menerapkan MMT, kedua, mengetahui mengapa perlu menerapkan MMT di lembaga pendidikan islam	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan sosiologi	Kesamaan dengan penelitian terpadulu adalah sama-sama meneliti mengenai implementasi manajemen mutu terpadu	Mengusulkan penerapapan manajemen MMT untuk meningkatkan sekolah dengan melakukan perbaikan terus menerus serta memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu madrasa

3. Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan profesionalisme guru di SD Islam Roushon Fikr Pulo, Jombang.  
Laily Masruroh, Sholihul Anshori, Jasminto  
EL-Islam Vol. 1 No.1 Januari 2019
- Untuk mendiskusikan tentang (1) implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan profesionalisme guru di SD Islam Roushon Fikr Pulo, Jombang (2) faktor pendukung dan penghambat implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan profesionalisme guru di SD Islam Roushon Firk Pulo, Jombang.
- Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif deskriptif
- Persamaan penelitian dan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang implementasi manejemen mutu terpadu namun fokus penelitian terhadulu yaitu meningkatkan profesinalisme guru.
- Mengusulkan meningkatkan profesionalisme guru dengan mengikuti pelatihan-pelatihan dan workshop, sehingga lebih aktif, inovatif, dan kreatif serta lebih efektif
4. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.  
Endang Safitri  
Juni 2021, Vol.7 No.1, pp 11-28  
EL-Idare journal of Islamic Edecatio Management.  
E-ISSN: 2549-6476
- Mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 bandar lampung dengan fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.
- Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif
- Letak persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti implementasi manajemen mutu terpadu.
- Mengusulkan Memfokuskan implementasi MMT lebih kepada pelanggan, pengukuran, komitmen, dan bebaikan berkelanjutan.
5. Implemetasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah (MAN) 2 Model Medan,  
Mengetahui dan mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu dalam
- Penelitian ini menggunakan metode kualitaitaif
- Persamaan dengan penelitian ini dalalah sama-sama meneliti tentang
- Megusulkan madrasa dalam implementasi MMT lebih memperhatikan



Sumatra Utara.  
 Irrijal, Arif Rahman, Restu  
 Jurnal manajemen pendidikan  
 Vol.9 No.2 November 2017  
 ISSN: 1979-6684

komponen sistem deskriptif.  
 pendidikan yang meliputi  
 input yang terdiri dari raw  
 input atau siswa,  
 instrumental input, Proses,  
 dan output madrasah.

manajemen mutu komponen input, proses  
 terpadu. dan output madrasa

6. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Penyelenggaraan pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB.  
 Saiful Anas, Rahmad Bala, Muhammad Aqil  
 JIP jurnal Inovasi Penelitian  
 Voli No.12 Mei 2021  
 INNS: 2722-9475 (Cetak)  
 INNS: 2722-9467 (Online)
7. manajemen mutu terpadu di SMK Negeri 7 Samarinda  
 Muhammad Yusuf, Muh. Amir M, Hasbi Sjamsir  
 Borneo Education Management
- Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Penyelenggaraan pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB.
- Untuk mengetahui 1) penerapa MMT di SMK Negeri 7 Samarinda dalam upaya meningkatkan manajemen mutu sekolah, 2) tingkat pencapaian manajemen mutu terpadu
- Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif
- Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.
- Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu
- ini Letatak persamaan dengan penelitian in yaitu sama-sama meneliti mengenai manajemen mutu terpadu.
- mengusulkan kepada sekolah agar melakukan perbaikan dan peningkatan penyelenggraan pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB
- Mengusulkan kepada sekolah dalam upaya peningkatan mutu sekolah perlu memperhatikan pelayana sekolah dan melakukan perbaikan

and Research Journal, Vol.2, No.1, 2021

ISSN: 2747-0504

(MMT) di SMK Negeri Samarinda dalam upaya peningkatan manajemen mutu sekolah, 3) yang menjadi kendala manajemen mutu terpadu (MMT) di SMK Negeri Samarinda dalam upaya meningkatkan manajemen mutu sekolah.

terus menerus.

8. Implementasi manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kopotensi lulusan sekolah menengah atas

Iman Mutaqin, Muhammad Zaki

Vol. 4, No. 2, Desember 2018

Diras: jurnal manajemen dan pendidikan islam

ISSN: 2550-1038 (online)

ISSN: 2503-3506 (cetak)

Untuk mengetahui pengaruh implementasi manajemen mutu terpadu terhadap kualitas pendidikan di SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan BPPT Jobang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif.

Persamaan dengan penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti mengenai implementasi manajemen mutu terpadu namun penelitian terdahulu fokus untuk meningkatkan kopotensi lulusan.

Mengusulkan sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi pada sekolah sehingga dapat meningkatkan kopotensi lulusan.



## B. Landasan Teori

### 1. Manajemen mutu terpadu

#### a. Pengertian manajemen mutu terpadu

Manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* (melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).<sup>1</sup>

Ramayulis menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah *al-takbir* (pengaturan) kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur). Yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah pada, QS. As-Sajdah/32 : 5 berikut:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ ٠٠  
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Terjemahnya:

“Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya (lama-nya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”<sup>2</sup>

Dari kandungan ayat ini dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (*manage*). Keteraturan alam raya termaksud bumi dan langit ini

<sup>1</sup>Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan Edisi 4*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 5-6.

<sup>2</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Surabaya : Halim, 2014), 415.

adalah bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena Allah SWT menjadikan manusia sebagai khalifah di bumi ini, maka manusia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya seperti Allah SWT mengatur serta mengelola alam ini.

Manajemen merupakan istilah yang sangat populer dan telah menjadi fenomena universal, digunakan disemua lini kehidupan, baik dalam kehidupan Negara, maupun dalam kehidupan organisasi, bisnis, sosial, budaya, dan pendidikan. Dari segi istilah definisi manajemen sebanyak pakar yang menelitinya. Meskipun para pakar manajemen sepakat bahwa manajemen atau pengelolaan itu melalui proses atau serangkaian kegiatan, namun sebagian pakar mendefinisikan manajemen berdasarkan cara pandang berbeda. Sebagian pakar, misalnya memandang manajemen sebagai ilmu dan seni. Pakar lainnya melihat manajemen sebagai aktivitas kelompok. Ada juga yang memandang manajemen sebagai profesi.

Horold D. Koontz bersama Cyril J. O'Donnell menulis buku *Principles of management An analysis of managerial functions*, misalnya, menjelaskan “*Management is the art of getting things done though and with people in formally organized groups*”. Pendekatan Koonzt terhadap manajemen adalah ‘hubungan manusia’. Sarannya yang paling dikenal adalah ‘*manage* (mengelola) –men (manusia)’ dan ‘-t’, adalah bijaksana. Dengan demikian, manajemen berarti mengelola manusia dengan bijaksana. Mary Parker follett dikenal sebagai “*Mother of Modern Management*’ mengemukakan hal yang sama bahwa *management is the art of getting things done through people*. Manajemen

dipandang sebagai seni dengan alasan bahwa dalam pengelolaan organisasi dibutuhkan keterampilan tertentu yang boleh jadi hanya menjadi milik atau ciri pribadi manajer tertentu. Manajemen di pandang sebagai ilmu sekaligus seni dengan mempertimbangkan bahwa manajemen memadukan fitur-fitur ilmu dan seni.<sup>3</sup>

Henry Fayol adalah orang pertama yang mengusulkan pendekatan proses dalam manajemen yang memandang manajemen sebagai proses penyelesaian suatu dalam kelompok organisasi. Demikian pula Robbins dkk memandang manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain. Efektif dan efisien berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Hal yang sama dikemukakan oleh Andrew J. Dubrin, penulis buku '*Essential of Management*' tahun 1999 bahwa manajemen merupakan suatu proses memanfaatkan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi *planning and decision making, organizing, leading, and controlling*.

Dari sudut pandang yang berbeda, Robert L. Katz, psikologi organisasi dan sosial, penemu '*managerial skills*' memandang manajemen sebagai profesi. Katz menjelaskan bahwa seorang professional harus mempunyai kemampuan/kompetensi, konseptual, sosial dan teknis. Kemampuan ini diperlukan agar manajemen mampu bekerja sama dan memimpin kelompoknya dengan memahami anggota sebagai individu dan kelompok. Pandangan lain dikemukakan oleh Robbins and Coulter bahwa manajemen melibatkan aktivitas-

---

<sup>3</sup> Hilal Mahmud, Dkk, *Manajemen (Manajemen Fundamentals)*, Cet I (Gowa Sulawesi Selatan: Aksara Timur ,2021), 8-9.

aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.<sup>4</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah mencakup serangkaian/seluruh kegiatan untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melaksanakan fungsi-fungsi dari suatu proses usaha perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan dan penggunaan sumber daya manusia serta benda dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

#### a. Fungsi-Fungsi dan Tujuan Manajemen

##### 1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan penetapan kegiatan yang akan dilakukan oleh sekelompok orang atau individu dalam mencapai suatu tujuan. Di dalam perencanaan satu hal yang menjadi titik berat yaitu tujuan (*Goals*) yang akan dicapai. Sebelum menyusun perencanaan, semua anggota kelompok atau organisasi harus menentukan tujuan sebenarnya yang hendak dicapai. Setelah tujuan yang hendak dicapai sudah ditentukan.<sup>5</sup>

##### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen dilaksanakan untuk mengelola dan mengatur sumber-sumber yang dibutuhkan termasuk unsur

---

<sup>4</sup> Hilal Mahmud, Dkk, *Manajemen (Manajemen Fundamentals)*, ...14-18.

<sup>5</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktek Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2013), 77

manusia, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan sukses. Manusia merupakan unsur yang terpenting karena melalui pengorganisasian manusia dapat berada di dalam tugas yang saling berhubungan.<sup>6</sup>

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah *action* yang dilakukan oleh masing-masing anggota kelompok berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan rencana kegiatan yang telah dilakukan.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*Controlling*) adalah serangkaian kegiatan monitoring untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai yang diharapkan.

Pengawasan meliputi beberapa tahap yaitu:

1. pemberian standar pengawasan
2. pemberian pengukuran atau indikator
3. mengukur pelaksanaan kegiatan
4. Membandingkan jalannya pelaksanaan dengan standar yang ditetapkan.
5. Melakukan evaluasi kegiatan

Dapat disimpulkan bahwa dari fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan mengikuti suatu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan manajemen yang mempunyai peranan khusus dan bersifat saling menunjang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>6</sup> Sulistyorini Dan Muhammad Fathurrohman, *Essensi Manajemen Pendidikan*,...38

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

Mutu kata mutu berasal dari kata latin kualitas (property, nilai, karakteristik, fitur, kemampuan). Dalam dunia yang sangat kompetitif dengan meningkatkan permintaan konsumen, mutu telah menjadi faktor kunci untuk bertahan hidup di pasar, profitabilitas dan pengembangan, tidak hanya untuk sektor dan organisasi individual, namun juga untuk perekonomian seluruh Negara.<sup>8</sup>

Dalam perbincangan sehari-hari, istilah “bermutu” umumnya digunakan dalam makna “bermutu baik”, misalnya, sekolah bermutu, santapan bermutu, atau pelayanan bermutu, serta lain-lain. Dalam bahasa inggris pula demikian: “*quality food,*” *quality service,*” jadi tidak selalu diucapkan dengan kata “baik” atau “good”

---

<sup>7</sup> Barnawi M. Arifin, *sistem penjaminan mutu pendidikan teori & praktik*,... 142-143.

<sup>8</sup> Abdul Hadi, Konsep Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, *Jurnal Idaarah*, Vol. 2, Desember 2018, 272. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/idaarah/article/view/269-279/pdf>



atau “*good quality*”. Dalam pemahaman universal, kualitas berarti “watak yang baik” tidak selalu jelas, tolak ukurnya perlu diteliti.<sup>9</sup>

Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam tergantung orang yang memaknainya. Mutu berasal dari bahasa latin, *quails*, yang artinya *what kind of*. Menurut Crosby Mutu ialah *comformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Menurut Deming Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam melibatkan produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa. Menurut Feigenbaum Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya pada konsumen (*full customer satisfication*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan. Garvi dan Davis menyatakan mutu ialah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, (PT Sarana Pancakarya Nusa, 2018), 22.

<sup>10</sup> Ayu Wulandari, dkk, Sistem Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Pendidikan Edu Research*, Vol 7, No. 2, Desember 2018, 10. <https://e-journal.upp.ac.id/index.php/EDU/article/view/1708>

Mutu dalam dunia pendidikan memiliki karakteristik yang khas, karena pendidikan bukanlah industri. Dalam pendidikan, produk pendidikan itu bukan *goods* (barang) tetapi *services* (layanan). *User* (pelanggan) pendidikan ada yang bersifat internal dan eksternal. Guru dan peserta didik adalah pemakai jasa pendidikan yang bersifat internal. Sedangkan orang tua, masyarakat dan dunia kerja adalah pemakai jasa pendidikan, pemakai ini perlu mendapat perhatian karena mutu dalam pendidikan harus memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan semua pemakai (stakeholders). Dalam hal ini pemakai yang menjadi fokus utama pendidikan adalah “*learners*” (peserta didik), peserta didik yang menjadi alasan utama diselenggarakan pendidikan, dan peserta didik pula yang menyebabkan keberadaan lembaga maupun sistem pendidikan.

Mutu dan peningkatan mutu merupakan tugas yang paling utama yang dihadapi oleh berbagai lembaga. Mutu merupakan suatu konsep yang kompleks sehingga tidak mudah didefinisikan dan diukur. Pengertian mengenai mutu yang diungkapkan oleh seseorang akan berbeda dengan yang lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari biasanya kita beranggapan bahwa mutu merupakan suatu hal yang diwariskan atau turun temurun. Biasanya kita baru menyadari arti dari mutu ketika mutu tersebut berkurang. Mutu yang membedakan antara produk satu dengan yang lainnya atau dapat dikatakan bahwa mutu ialah suatu keistimewaan dari suatu produk. Dalam perkembangannya di dalam dunia pendidikan, mutu dapat dikatakan sebagai suatu hal yang dapat membedakan antara keberhasilan dan kegagalan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi...*, 25-26.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Secara garis besar mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education (TQE)*. Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management (TQM)* berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Fokus utama dari TQM adalah kualitas/mutu. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya manajemen mutu terpadu sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customer* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus Lebih lanjut mulyani mengemukakan bahwa:

Manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah) dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara horizontal menembus fungsi departemen, melibatkan semua karyawan dari atas sampai bawah, meluas ke hulu dan hilir, mencakup mata rantai pemasok dan *customer*.

Menurut Hadari Nawari Manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau serangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pertahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai dan berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termaksud bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Kemudian Soewarso Hardjosoedamo memberi pengertian yang cukup menyeluruh, bahwa manajemen mutu terpadu adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan untuk: 1) memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2) memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan 3) memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan waktu yang akan datang. Dalam sumber yang lain, Veihzal Rivai menjelaskan, manajemen mutu terpadu melibatkan seluruh anggota organisasi dalam mengendalikan dan secara kontinu meningkatkan bagaimana kerja harus dilakukan dalam upaya mencapai harapan pengguna atau pelanggan (*customer*) mengenai mutu produk atau jasa yang dihasilkan organisasi.

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya manajemen mutu terpadu sangat sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.

Manajemen mutu terpadu mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan, manajemen mutu terpadu menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan perusahaan yang terus ingin meraih keunggulan dalam semua aspek produk dan Jasa yang penting bagi pelanggan. Manajemen mutu terpadu penting karena keputusan kualitas mempengaruhi masing-masing dari sepuluh keputusan yang dibuat manajer operasi.

Dari beberapa pengertian tentang mutu terpadu di atas, secara garis besar dapat diartikan sebagai strategi dan filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang melibatkan, seluruh manajer dan karyawan untuk saling bekerja sama dalam meningkatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dari perusahaan/organisasi tersebut. Pada dasarnya semua organisasi selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut dilakukan secara dan berkelanjutan. Namun, peningkatan dengan cara bertahap dirasakan kurang memadai apabila ingin mengambil posisi didepan, dihadapkan pada pesaingnya.

Untuk itu, perlu dilakukan perubahan secara menyeluruh terhadap seluruh proses kinerja organisasi.

c. Karakteristik manajemen mutu terpadu

Menurut Goetsch dan Davis, ada sepuluh karakteristik manajemen mutu terpadu, yaitu sebagai berikut:

1) Fokus pada pelanggan. Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produksi atau jasa

2) Obsesi terhadap kualitas. Dalam organisasi yang menerapkan MMT, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level perusahaan melaksanakan setiap aspek pekerjaan berdasarkan perspektif.

3) Pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan MMT, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen jangka panjang. MMT merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula.

Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan MMT dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama tim. Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antara departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan yang dijalin dan dibina, baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.

6) Perbaikan secara berkesinambungan setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan. Saat ini terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan MMT, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali. Dalam MMT, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa

memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9) Kesatuan tujuan. Supaya MMT dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

#### d. Prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu

Menurut Dean dalam Sudiyono, mengemukakan prinsip universal manajemen mutu terpadu adapun sebagai berikut:

- 1) Organisasi yang memfokuskan pada ketercapaian kepuasan pelanggan (*Customer focus organization*)
- 2) Kepemimpinan (*Leadership*)
- 3) Keterlibatan seluruh partisipan organisasi (*People organization*)
- 4) Pendekatan pada revisi proses (*Process approach*).



- 5) Penerapan manajemen dengan pendekatan sistem (*System approach*).
- 6) Langkah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus (*Continual improvement*).
- 7) Penerapan pengambilan keputusan yang didasarkan fakta (*Factual approach to decision making*).
- 8) Hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (*Mutually beneficial relationship*).<sup>12</sup>

#### e. Manfaat manajemen mutu terpadu

Manfaat atau keuntungan dari manajemen mutu terpadu secara umum adalah memberikan jaminan kepada pelanggan, bahwa organisasi memiliki tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Berikut manfaat dari manajemen mutu terpadu:

1. Pelanggan-pelanggan yang puas dan setia karena barang dan jasa selalu diproduksi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka
2. Biaya- biaya operasional yang berkurang sebagai akibat dihilangkannya pemborosan dan ditingkatkannya efisiensi sebagai suatu hasil penghapusan sesuatu yang tidak sesuai.
3. Daya saing dan profibilitas diperbaiki karena biaya-biaya kegiatan operasional berkurang.
4. Semangat pegawai ditingkatkan karena mereka bekerja dengan efisien.

<sup>12</sup> Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Cet I (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 104.

## 2. Implementasi mutu terpadu dalam pendidikan

Secara bahasa, implementasi berarti pelaksanaan, penerapan. Secara umum, implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun dengan matang, cermat dan terperinci. Jadi, implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh-jauh hari sebelumnya, sehingga sudah ada kepastian dan kejelasan akan rencana tersebut. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Yaitu suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dalam Kamus Ilmiah Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa pengertian “implementasi” adalah penerapan; penggunaan implemen dalam kerja; pelaksanaan; pengerjaan hingga menjadi terwujud; penguji; dan penerapan implementasi.

Dalam dunia pendidikan, MMT mengarah pada kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam (*internal customer*) maupun pelanggan luar (*eksternal customer*). Pelanggan dalam seperti kepala sekolah, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar seperti masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi atau lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi kepuasan terhadap pelanggan dalam dan pelanggan luar atas jasa yang diberikan, ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan manajemen mutu terpadu di dunia pendidikan, yaitu:

a. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelolaan senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa institusi pendidikan selalu memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan.

b. Menentukan standar mutu, (*Quality Assurance*). Pengertian ini digunakan untuk menentukan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar ini meliputi kepemilikan kemampuan dasar pembelajaran sesuai dengan jenjang pendidikan, kurikulum, dan evaluasi.

c. Perubahan kultur (*change of culture*). Pemimpin institusi pendidikan harus mampu membangun kesadaran para anggotanya akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran.

d. Perubahan organisasi (*upside-down-organization*). Penerapannya dalam lingkungan sekolah bisa terlaksana dalam bentuk perubahan struktur organisasi sekolah dalam manajemen berbasis sekolah. Awalnya dalam struktur konvensional dari atas ke bawah, maka dalam struktur baru bisa berubah dari bawah ke atas.

e. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*). Hubungan yang baik antara institusi pendidikan dengan masyarakat, orang tua siswa dan pihak lain, maka institusi atau lembaga pendidikan harus mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Implementasi manajemen mutu terpadu pada dunia pendidikan, dimana termaksud organisasi non profit yang memiliki produk berupa jasa pendidikan, pengertian kualitas jasa pendidikan menurut Sallis (199), “kualitas yang di dalamnya terkandung makna dapat memberi kepuasan lebih dari pada apa yang diminta dan diinginkan oleh konsumen”. Berdasarkan pengertian kualitas tersebut diatas, semuanya berfokus pada pemberian kepuasan pada pelanggan dalam memanfaatkan produk yang dihasilkan atau bahkan melebihi dari apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Manajemen mutu terpadu dikembangkan tidak hanya sekedar sebagai konsep yang mengutamakan kualitas pada produk akhir, karena untuk mendapatkan produk yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor simultan, yaitu kualitas proses, lingkungan kerja dan sumber daya manusia yang menghasilkan produk sebagaimana yang diinginkan dan dibutuhkan konsumennya. “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Mengingat manajemen mutu terpadu di lingkungan pendidikan merupakan sesuatu yang relative baru, maka perlu dicermati prinsip-prinsip mendasar agar pelaksanaannya dapat dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan. Prinsip yang dimaksud adalah komitmen pimpinan (*top manager*) dan semua staf, guru dan karyawan untuk menerima manajemen mutu terpadu sebagai sifat filsafat yang menjadi dasar budaya organisasi dan perilaku manajerial.

Dengan demikian, bahwa dalam budaya organisasi konsep kualitas harus dapat diterima melalui perpaduan semua fungsi manajemen kualitas sebagai

proses yang sejak awal dan secara terus menerus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan dan menghasilkan produk jasa yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Di dalam budaya organisasi yang mengutamakan kualitas, berarti seluruh fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pendanaan dan kontrol, harus dilaksanakan sesuai dengan karakteristik manajemen mutu terpadu. Filosofi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan yang arahnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka budaya kerja yang kuat harus terbina dan berkembang baik dari seluruh tenaga pendidik dan kependidikan yang terlibat. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja yang bermutu.

Dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di sekolah atau madrasah harus melalui tahapan-tahapan yang terencana. Tahapan-tahapan implementasi manajemen mutu terpadu dikelompokkan menjadi 3 (tiga) tahapan, yaitu persiapan, perencanaan dan pelaksanaan. Masing-masing dari tahapan tersebut terdiri dari beberapa langkah, di mana waktu yang diperlukan untuk setiap langkah tergantung pada organisasi yang menerapkannya.

1. Persiapan, meliputi: pelatihan, menyusun visi dan prinsip sebagai pedoman, merumuskan tujuan, komunikasi dan publikasi, identifikasi kekuatan dan kelemahan, identifikasi pendukung dan penolakan, memperkirakan sikap karyawan dan mengukur kepuasan pelanggan.

2. Perencanaan, meliputi: identifikasi proyek, komposisi tim, dan pelatihan tim.
3. Pelaksanaan, yang meliputi: penggiatan tim, umpan balik dari pelanggan, umpan balik dari karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu memiliki makna ganda, yaitu sebagai filosofi yang melandasi kegiatan berfikir dan sebagai metode untuk meningkatkan kegiatan praktis operasional serta menjalankan manajemen perubahan. Dengan penerapan manajemen mutu terpadu sebagai filosofi dan metode, akan dapat memenuhi kepuasan dan loyalitas semua pihak yang berkepentingan baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu implementasi manajemen mutu hendaknya berorientasi pada komitmen terhadap budaya mutu.

### 3. Pendidikan

#### a. Pengertian Pendidikan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pendidikan artinya proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya mengajar pengajaran dan latihan, proses perbuatan, cara mendidik.<sup>13</sup>

Menurut Ki Hajar Dewantara yang dikutip Alisuf Sabrin bahwa pendidikan adalah menuntut segala kekuatan kodrat yang ada pada anak agar mereka sebagai manusia dan anggota masyarakat dan mencapai keselamatan dan

---

<sup>13</sup> Dep. P&K, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta, Balai Pustaka, 1987), 204

kebahagiaan yang setinggi-tingginya.<sup>14</sup> Sedangkan menurut Heidjachman dan Husnah pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termaksud dalam peningkatan penguasaan teori dan keterampilan, memutuskan dan mencari solusi atas persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan dalam pencapaian tujuannya, baik itu dalam dunia pendidikan maupun kehidupan sehari-hari.<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu usaha sadar terencana untuk mewujudkan proses belajar mengembangkan potensi diri, menambah pengalaman kemampuan agar menjadi manusia yang berakal, berkarakter, bermoral, bermartabat, serta menjadi manusia seutuhnya.

#### b. Tujuan dan fungsi pendidikan

Tujuan pendidikan nasional dalam meningkatkan kualitas hasil pendidikan, khususnya proses pembelajaran di sekolah terus dilakukan seiring dengan kemajuan kehidupan masyarakat yang membutuhkan hasil pendidikan tersebut. Hal ini tergambar pada fungsi dan tujuan pendidikan nasional sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab.II pasal III 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 berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab”<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Alisuf Sabri, *Ilmu pendidikan*, Cet I (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1999), 5

<sup>15</sup> Rendy Herdian Saputra, Idhar Resmadi, S.Ikom, Syarip Hidayat, Perancangan Buku Ilustrasi Kumpulan Cerita Rakyat Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Pendidikan Karakter Siswa Sekolah Menengah Pertama, *e- Proceeding Of Art & Design*, Vol.7, No.2 AGUSTUS 2020, 2

<sup>16</sup> Depdikbud. *Garis Besar Program Pengajaran (GBPP)*. (Jakarta : U.U No.20, 2003)

Berdasarkan fungsi dan tujuan pendidikan yang dimaksud, maka kemampuan siswa untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan dimana peserta didik itu bersekolah. Proses pembelajaran peserta didik ini merupakan wahana bagi kegiatan memperoleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan melalui interaksi edukatif.

c. Teori pendidikan

Teori pendidikan menurut Nana S. Sukmadinata (1997) mengemukakan 4 (empat) teori pendidikan yaitu:

a. Pendidikan klasik

Teori pendidikan klasik berlandaskan pada filsafat klasik, seperti perenealisme, essensialisme, dan Eksistensialisme dan memandang bahwa pendidikan berfungsi sebagai upaya memelihara, mengawetkan dan meneruskan warisan budaya. Teori ini lebih menekankan peranan isi pendidikan dari pada proses.

Isi pendidikan atau materi diambil dari khazana ilmu pengetahuan yang ditemukan dan dikembangkan para ahli tempo dulu yang telah disusun secara logis dan sistematis. Dalam peraktiknya, pendidikan mempunyai peranan besar dan lebih dominan, sedangkan peserta didik memiliki peran yang pasif, sebagai penerima informasi dan tugas-tugas pendidikan.

b. Pendidikan pribadi

Teori pendidikan ini bertolak dari asumsi bahwa sejak dilahirkan anak telah memiliki potensi-potensi tertentu. Pendidikan harus dapat mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki peserta didik dengan bertolak dari kebutuhan dan



minat peserta didik. Dalam hal ini, peserta didik menjadi pelaku utama pendidikan, sedangkan pendidik hanya menempati posisi kedua, yang lebih berperan sebagai pembimbing, pendorong, fasilitator, dan pelayanan peserta didik.

#### c. Teknologi pendidikan

Teknologi pendidikan yaitu suatu konsep pendidikan yang mempunyai persamaan dengan pendidikan klasik tentang peranan pendidikan dalam menyampaikan informasi. Namun diantara keduanya ada yang berbeda. Dalam teknologi pendidikan lebih di utamakan adalah pembentukan dan penguasaan kompetensi atau kemampuan-kemampuan praktis, bukan pengawetan dan pemeliharaan dan budaya lama.

Dalam teori pendidikan ini, isi pendidikan dipilih oleh tim ahli bidang-bidang khusus, berupa data-data *obyektif* dan keterampilan-keterampilan yang mengarah kepada kemampuan vocational. Isi disusun dalam bentuk desain program atau desain pengajaran dan disampaikan menggunakan bantuan media elektronik dan para peserta didik belajar secara individual.

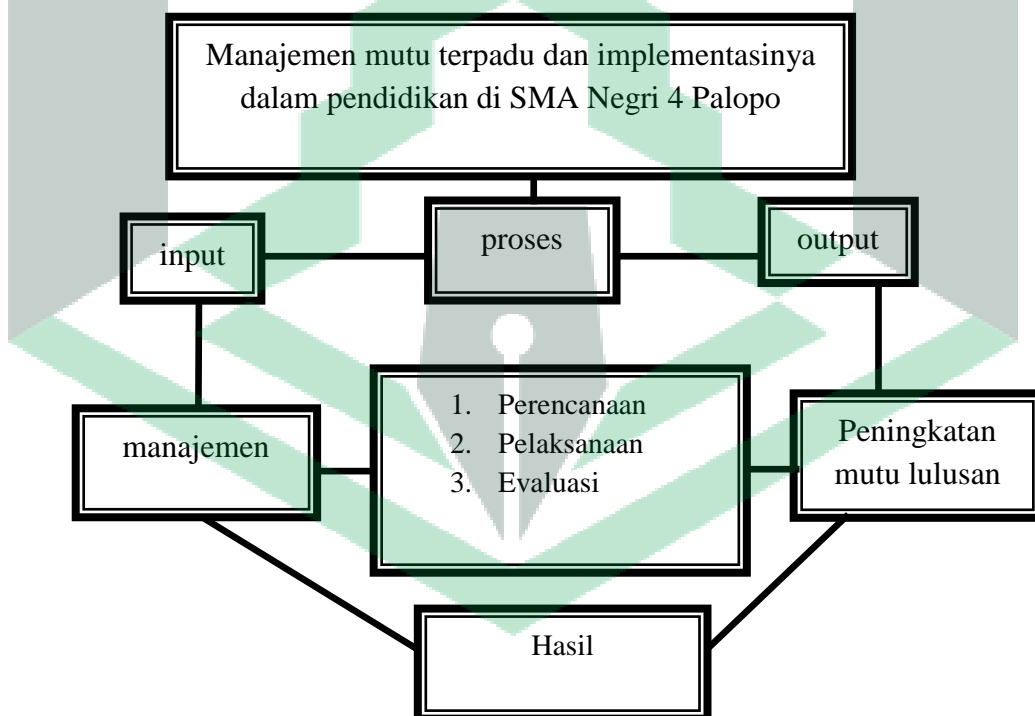
#### d. Pendidikan interaksional

Pendidikan intraksional merupakan suatu konsep pendidikan yang bertitik tolak dari pemikiran manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa berinteraksi dan bekerja sama dengan manusia lainnya. Pendidikan sebagai salah satu bentuk kehidupan juga berintikan kerja sama dan interaksi. Dalam pendidikan interaksional menekankan interaksi dua pihak dari guru kepada peserta didik dan dari peserta didik kepada guru.

Lebih dari itu, dalam teori pendidikan ini, interaksi juga terjadi antara peserta didik dengan materi pembelajaran dan dengan lingkungan, antara pemikiran manusia dengan lingkungannya, interaksi terjadi melalui berbagai bentuk dialog. Dalam pendidikan interaksional, belajar lebih sekedar mempelajari fakta-fakta.<sup>17</sup>

### B. Kerangka Pikir

Berikut cerminan alur kerangka pikir diharapkan mempermudah uraian tentang permasalahan yang dibahas. Dan jadi pedoman peneliti agar terencana. Untuk lebih jelasnya tentang kerangka pikir yang terdapat, bisa dilihat dari bagan berikut:



**Gambar 2.1** kerangka fikir

<sup>17</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum Teori Dan Praktik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), 7.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam Lexy J. Moleong mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif ialah metode-metode untuk mengeksplorasi serta menguasai arti oleh beberapa orang ataupun sekelompok orang dianggap berasal dari permasalahan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini mengaitkan upaya-upaya penting semacam mengajukan pertanyaan-pertanyaan serta prosedur-prosedur, mengumpulkan informasi yang khusus dari partisipan, menganalisis informasi secara induktif, mulai dari tema-tema yang khusus-ke tema-tema yang universal, dan menafsirkan arti informasi.<sup>2</sup>

Penelitian inipun bersifat deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudjana sera Ibrahim merupakan penelitian yang berupaya mendeskripsikan sesuatu indikasi, kejadian, peristiwa, yang terjadi pada saat ini. Sebaliknya menurut

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), Cet XXXsV, 4.

<sup>2</sup> John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 19.

Fuchan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dirancang untuk mendapatkan data tentang status sesuatu indikasi dikala penelitian dilakukan.<sup>3</sup>

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti guna memilih data yang relevan. Dalam fokus penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini:

1. Konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo.
2. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo.
3. Faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di di SMA Negeri 4 palopo.

## **C. Defenisi Istilah**

1. Manajemen Mutu terpadu adalah suatu sistem manajemen yang mendayagunakan sumber-sumber kualitas yang ada dalam organisasi melalui tahapan-tahapan manajemen secara terkendali untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan secara efektif dan efisien.
2. Implementasi adalah penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Yaitu suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacuh pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.
3. Pendidikan adalah suatu usaha sadar terencana untuk mewujudkan proses belajar mengembangkan potensi diri, menambah pengalaman kemampuan agar menjadi manusia yang berakal, berkarakter, bermoral, bermartabat, serta menjadi manusia seutuhnya.

---

<sup>3</sup> A. Fucham, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)*, 447.

## D. Desain penelitian

Penelitian ini didesain menggunakan penelitian deskriptif, penelitian deskriptif. Digunakan oleh peneliti untuk mencari fakta tentang fenomena – fenomena yang akan diteliti dalam suatu masyarakat atau komponen-komponen tertentu. Adapun langka-langka yang digunakan oleh penelitian deskriptif yaitu pernyataan masalah, identifikasi masalah, pemilihan, rancangan prosedur pengumpulan data, dan analisis data.

## E. Data dan Sumber Data

Untuk memperoleh data perlu digunakan metode yang tepat dan relevan serta teknik dan alat pengumpulan data yang sesuai. Kemudian akan diperoleh data yang *obyektif*. Sumber data penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh.<sup>4</sup> Data yang dibutuhkan dalam penelitian diuraikan sebagai berikut:

### a. Data Utama (Data Primer)

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh *subyek* yang dapat dipercaya, dalam hal-hal adalah *subyek* penelitian (*informa*) yang berkenaan dengan yang diteliti.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui wawancara atau observasi data penelitian bersumber dari hasil wawancara dengan kepala sekolah dan guru tentang manajemen mutu terpadu dan implementasinya di SMA Negeri 4 Palopo

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010). 172

b. Data pendukung (Data Sekunder)

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain berupa dokumen, laporan, buku, karangan, majalah, atau surat kabar yang berkaitan dengan bahan penelitian.<sup>5</sup> Data dalam penelitian ini berasal dari SMAN 4 Palopo yaitu berupa dokumen-dokumen.

**F. Instrumen Penelitian**

Human instrumen bahwa peneliti sendiri yang bertindak selaku instrumen peneliti. Peneliti sebagai alat yang dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.

**G. Tekni Pengumpulan Data**

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi dalam penelitian ini, antara lain:

a. Metode wawancara

Wawancara merupakan suatu dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk mendapatkan data dari terwawancara.<sup>6</sup> Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan tata cara interview serta pula kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Bahwa *subyek* (responden) merupakan orang yang sangat mengetahui tentang dirinya sendiri

---

<sup>5</sup> Prasetya irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar teori dan panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Penelitian Pemula*, (Jakarta: Stia Lan, 2015)

2. Bahwa apa yang ditanyakan oleh peneliti kepada *subyek* adalah benar serta bisa dipercaya
3. Bahwa interpretasi *subyek* tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya merupakan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.<sup>7</sup>

Berdasarkan penafsiran di atas jelas bahwa metode interview (wawancara) ialah salah satu perlengkapan untuk mendapatkan data dengan jalur mengadakan komunikasi langsung antar dua orang atau lebih dan dilakukan secara lisan. Untuk mendapatkan informasi yang valid serta akurat.

b. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan serta pencatatan yang sistematis terhadap indikasi yang nampak pada objek penelitian.<sup>8</sup> Observasi adalah alat pengumpulan informasi, pengamatan serta pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam makna luas, observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah catatan kejadian yang telah lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, foto, atau karya. Studi dokumentasi ialah peralatan dari pemakaian

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R &*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194.

<sup>8</sup> Nana Sudjana & Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Surakarta: Sinar Baru Algensindo, 2012). 16

metode observasi dan wawancara.<sup>9</sup> Metode dokumentasi dibutuhkan selaku metode pendukung untuk memperoleh informasi, karena dalam metode dokumentasi ini bisa diperoleh data, informasi historis serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini. Metode dokumentasi merupakan mencari informasi mengenai hal-hal atau variabel yang berbentuk catatan, transkrip, buku, pesan kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, jadwal dan sebagainya.

Jadi dokumentasi salah satu metode untuk menghimpun informasi mengenai hal-hal tertentu, melalui catatan-catatan, dokumen yang disusun oleh suatu lembaga maupun organisasi-organisasi tertentu.

#### **H. Keabsahan data**

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Teknik triangulasi merupakan pemeriksaan keabsahan data menggunakan data diluar sebagai pembanding dan pengecekan data tersebut.<sup>10</sup> Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik sumber dan teknik.

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menggunakan beberapa sumber untuk mengecek data yang diperoleh peneliti. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mengecek kebenaran informasi yang didapat dari sumber yang sama. Apabila ditemukan perbedaan antara data satu dengan yang lain, maka peneliti melakukan diskusi dengan informan untuk memastikan data yang benar.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,... 329

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,... 330.



## I. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode triangulasi data, yaitu metode yang menggunakan metode lain untuk memeriksa keabsahan data. Data digunakan secara eksternal untuk tujuan inspeksi atau perbandingan dengan data. Setelah mengumpulkan semua data, penulis akan mencoba menjelaskan objek masalah secara sistematis dan melakukan analisis yang cermat dan tepat terhadap objek penelitian. Proses analisis data adalah sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Data yang diperoleh berupa laporan atau data rinci. Data hasil akan dipecah dan diklasifikasikan menurut konsep, tema dan kategori unit tertentu, sehingga memberikan grafik hasil observasi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengambil data selain data yang sebelumnya diperoleh saat dibutuhkan.

### b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pemberian informasi yang dihimpun sehingga penelitian dapat menarik kesimpulan dan mengambil tindakan sehingga dapat dipahami saat menganalisis data dan mengambil keputusan.

### c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti guna untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, penjelasan dan proses kausalitas. Sebelum mencapai suatu kesimpulan, peneliti harus melakukan reduksi data dan representasi data, dan mencapai kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Konsep Manajemen Mutu Terpadu di SMA Negeri 4 Palopo.

Observasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan pedoman observasi yang ada, diperoleh hasil bahwa bagaimana konsep manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo. Yaitu berdasarkan pada manajemen berbasis sekolah (MBS) dengan melakukan kerjasama dan berkomunikasi dengan baik. Hal ini diperkuat dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai berikut:

##### a. Keterlibatan stakeholder

Keberadaan sekolah sebagai lembaga pendidikan formal merupakan wadah kerjasama sekelompok orang yaitu kepala sekolah, staf, guru-guru, pegawai dan siswa untuk mencapai tujuan sekolah telah direncanakan dan ditetapkan, jabatan kepala sekolah sebagai pemangku kepentingan dalam peningkatan manajemen mutu pendidikan pada sekolah menuntut profesionalitas, begitupun di SMAN 4 Palopo melibatkan seluruh stakeholder dalam memberikan masukan-masukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (Kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

Konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan MBS, jadi kita memiliki manajemen berbasis sekolah (MBS) yang artinya semua program di sekolah SMA 4 Palopo berdasarkan masukan-masukan dari stakeholder sekolah, kemudian kita melihat program tersebut bahwa, yang mana yang prioritas dan yang mana yang tidak prioritas sehingga kita dapat melakukan kegiatan-kegiatan tersebut berdasarkan prioritas itu

sendiri. Sehingga dapat memenuhi harapan yang diinginkan warga sekolah. Dan bagaimana kita memberikan kenyamanan.<sup>1</sup>

b. Kerjasama Tim (*team work*)

Kerjasama tim yang sangat penting dalam manajemen mutu terpadu. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan memiliki tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh stakeholder. Selain itu *team work* juga bisa menghasilkan ide yang lebih kreatif, banyak pendapat serta ide-ide yang disampaikan oleh teman dan juga membuat beban kerja menjadi lebih ringan dan dengan adanya *team work* antara satu anggota dengan anggota lainnya dapat saling memberikan dorongan atau dukungan pada masa-masa sulit sehingga akan terasa saling mengandalkan satu sama lain.

Begitupun yang dilakukan di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan hasil wawancara dengan bapak oleh Drs. H. Esman, M.Pd (Kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

"Kita disini kerja *team work* adanya pembagian tugas masing-masing sesuai dengan bidang, selain itu kita disini juga saling membantu dan saling menutupi kekurangan satu sama lain. Seperti ketika salah satu jika dari teman kita yang memiliki tugas penting dalam suatu kegiatan namun berhalangan untuk hadir maka yang lain akan menggantikannya dan melaksanakan tugas tersebut"<sup>2</sup>

c. Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam melakukan segala hal, karena hampir semua aspek membutuhkan komunikasi. Selain itu dengan adanya komunikasi secara efektif mempermudah kita dalam bertukar pikiran, informasi dan

---

<sup>1</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>2</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

keterampilan serta saling mempertimbangkan pendapat untuk mencapai tujuan, begitupun konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (Kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

"Jadi yang pertama di internal bagaimana saya sebagai kepala sekolah harus memberikan kenyamanan kepada seluruh *stakeholders* yang ada di dalamnya yaitu dengan berkomunikasi kepada seluruh *stakeholders* baik itu Guru, TU, satpam ataupun yang terlibat langsung maupun tidak langsung di sekolah ini. Dengan terjadinya komunikasi yang baik antara seluruh *stakeholders* maka yang terjadi kita secara bersama bisa mewujudkan visi misi"<sup>3</sup>

Selanjutnya tahapan dalam pengembangan konsep manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo yang di ungkapkan oleh orang yang sama yaitu bapak oleh Drs. H. Esman, M.Pd (Kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

"Adapun tahap-tahapan dalam pengembangan konsep manajemen mutu terpadu yaitu kita mempunyai langkah-langkah mulai dari perencanaan, kemudian dari perencanaan itu, kita laksanakan penetapan dengan melibatkan stakeholder sekolah, kemudian setelah penetapan itu, dibuatlah suatu program yang program ini kita laksanakan dalam jangka satu tahun atau empat tahun kedepan itu tahap-tahapannya jadi ada perencanaan, penetapan, kemudian ada pelaksanaan evaluasi atau monitorik"<sup>4</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 4 Palopo bahwa konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo yaitu berdasarkan pada manajemen berbasis sekolah (MBS). Dengan melibatkan stakeholder untuk memberikan masukan-masukan, melakukan kerja sama serta berkomunikasi dengan baik dalam seluruh program yang ada di sekolah tersebut

---

<sup>3</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>4</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

baik itu konsep manajemen mutu terpadu maupun tahapan-tahapan pengembangannya.

## 2. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo

Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu diperlukan seorang leader atau pemimpin yang kuat, memiliki visi dan misi yang jelas, dialah yang akan mempertanggung jawabkan pelaksanaan program-program. Mempunyai tanggung jawab untuk mengajar dan mempengaruhi semua pihak yang terlibat dalam kegiatan di sekolah untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan. Kepala sekolah mempunyai peran sebagai perencana, pelaksana dan serta melakukan evaluasi terhadap kegiatan, menentukan kebijaksanaan, mengadakan rapat, mengambil keputusan, mengatur administrasi, mengatur proses belajar mengajar, mengatur hubungan sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Drs. H. Esman, M.pd. (kepala sekolah) bahwa:

“Saya sendiri itu berperan sebagai motivator dan event organizer. Sebagai kepala sekolah saya harus mampu memberdaya guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif. yang kedua, dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, saya harus mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah, menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah, dan juga bekerja dengan tim manajemen, mewujudkan tujuan sekolah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.”<sup>5</sup>

Adapun implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo melalui:

---

<sup>5</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

a. Perencanaan

Perencanaan tentu merupakan hal yang penting bagi setiap pemimpin untuk keberhasilan atau pencapaian tujuannya. Perencanaan adalah proses menentukan hal-hal yang ingin dicapai di masa depan serta memerlukan berbagai tahap. Dalam hal ini Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Negeri 4 Palopo perlu penyusunan rencana khususnya dalam implementasi yang dilakukan agar prosesnya dapat berjalan dengan baik dan tujuan yang ditentukan dapat tercapai.

Adapun perencanaan dan hal-hal yang perlu di perhatikan dan disiapkan sebagaimana yang diungkapkan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (Kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Jadi kita punya sisi perencanaan dalam mengimplementasikan Manajemen mutu terpadu itu, yaitu yang pertama; menyusun program seperti sebelumnya melibatkan seluruh stakeholder-stakeholder sekolah seperti guru, ketenanga pendidikan, dan staff dalam memberikan masukan-masukan ke sekolah, mengenai apa-apa saja yang perlu kita programkan. Kemudian melihat Anggaran dan mempersiapkan bahan dalam implementasi manajemen mutu terpadu ini untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan. Seperti misalnya kita lihat anggaran yang ada kemudian bahan-bahan apa saja yang atau kita perlukan didalam pelaksanaan dari pada program itu, kita harus siapkan mulai sekarang kita siapkan semua, aturannya, kesiapan sekolahnya, anggarannya, kesiapan SDM-nya dari teman-teman guru dan lain sebagainya.”<sup>6</sup>

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Salma Said, S. Sos. (Kepala TU) mengungkapkan bahwa:

“Masing-masing melaksanakan tugasnya sesuai dengan arahan pimpinan, setiap guru menyusun program pembelajaran untuk dijadikan pedoman bagi guru supaya lebih sistematis dan terencana guna memudahkan guru

---

<sup>6</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

serta mengadakan rapat dalam penyusunan program-program begitupun dengan yang lainnya”<sup>7</sup>

Selain dari pada perencanaan, tentunya perlu memperhatikan komponen yang menjadi fokus dalam perencanaan. Adapun komponen yang menjadi fokus di ungkapkan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Yang kita fokus tentunya pelanggan, warga sekolah seperti peserta didik, program dan SDM sekolahnya dan lain sebagainya”<sup>8</sup>

Selanjutnya berikut di ungkapkan ibu Salma Said, S.Sos (kepala TU) mengenai komponen yang menjadi fokus dalam perencanaan mengungkapkan bahwa:

“Komponen yang menjadi fokus dalam perencanaan manajemen mutu terpadu yaitu sarana dan prasarana, siswa dan guru yang langsung berinteraksi mengenai kegiatan-kegiatan sekolah”<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu dalam perencanaannya yaitu dengan melibatkan seluruh stakeholder sekolah, dalam memberika masuka mengenai apa saja yang diprogramkan. Serta bagaimana sekolah memberikan pelayanan yang memuaska sesuai dengan harapan dan melaksanakan tugas sesuai dengan arah pimpinan dan sesuai dengan bidang atau backroud masing-masing dalam perencanaannya memfokuskan pada peserta didik dan SDM sekolahnya.

---

<sup>7</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 2022

<sup>8</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>9</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 2022

## b. Pelaksanaan

Perencanaan yang telah disusun tentu perlu pelaksanaan, karena sebaik-baiknya perencanaan tersebut tidak akan diketahui sejauh mana ketepatannya dan tentu tujuan tidak dapat dicapai jika tidak ada pelaksanaan dari perencanaan tersebut. Pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu dalam upaya pencapaian tujuan implementasi manajemen mutu terpadu dengan memperhatikan harapan pelanggan, berupaya memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam melaksanakan program-program untuk memperoleh hasil yang diharapkan.

Berikut uraian tentang pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMA Negeri 4 Palopo. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Implementasinya sudah kita laksanakan sesuai dengan perencanaan sebelumnya dan sudah kita laksanakan dengan baik namun belum sepenuhnya maksimal, masi banyak yang perlu kita kembangkan dan benahi di sekolah ini. Kita selalu berusaha meningkatkan kualitas seperti meningkatkan kinerja tenaga pendidik dan memberikan perbaikan terus menerus baik dari segi pelayanannya, nyaman dan SDM sekolahnya dan juga hal- hal lain yang perlu di perhatikan sehingga pelaksanaannya itu berjalan sesuai harapa kita, baik itu peserta didik dan juga masyarakat. tapi kita tetap laksanakan sesuai dengan program jadi program yang kita sudah buat kita laksanakan sesuai dengan misalnya, kita melaksanakan worksood atau kapan kita pengadaan kegiatan lomba antar kelas, atau melaksanakan lomba yang sifatnya ini, atau yang lain, jadi ada tahap-tahap realisasi”<sup>10</sup>

Selain dari pada itu Ibu Salma Said, S.Sos. (Kepala TU) juga mengungkapkan bahwa:

“Untuk pelaksanaan sudah terlaksana dengan cukup baik tapi memang masi belum cukup maksimal, tapi kita itu selalu berusaha membenahi

---

<sup>10</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022



kekurangan dari sekolah kita baik itu pelayanannya, manajemennya, akademik dan SDM yang ada di sekolah ini sehingga peserta didik dan masyarakat bisa merasa puas dengan hasilnya.”<sup>11</sup>

Adapun pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan. Seperti kualitas SDM sekolah itu sendiri. Adapun menurut bapak Drs. H. Esmen, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Kualitas SDM-nya artinya semua temen-teman kita sarjana cuman itu bahwa tidak semua ini memiliki SDM yang dibutuhkan disekolah artinya masi ada yang SDM kita yang kurang tapi kita disini kerja team work saling membantuh, saling mengisi kekurangan-kekurangan kita”<sup>12</sup>

Hal yang serupa juga diungkapkan juga oleh Ibu Sari Bunga Baso, S.Ag (Dewan Guru) mengungkapkan bahwa:

“SDM dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sudah bisa diyatakan iya karna disinikan sudan ada S2 dan juga kita disini bekerja saling membantu satusama lain”<sup>13</sup>

Selanjutnya sekolah dalam memberikan kenyamanan fasilitas dan keluhan yang memuaskan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esmen, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Kita disini dalam memberikan kenyamanan fasilitas dan keluhan yang memuaskan sementara ini memang sedang dilaksanakan dan belum sepenuhnya memberikan kepuasan, namun untuk kenyamanan kita sepenuhnya senantiasa berusaha memberikan kenyamanan. Dan Alhamdulillah selama ini belum ada keluhan dari masyarakat, dan apabila ada keluhan, maka diadakan sosialisasi, memberikan penjelasan, dan memberikan asumsi-asumsi kebaikan”<sup>14</sup>

<sup>11</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 2022

<sup>12</sup>Esmen, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>13</sup>Sari Buga Baso, Dewan Guru, *Wawancara*, Palopo 06 Juni 2022

<sup>14</sup>Esmen, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

Selanjutnya adapun ungkapan oleh Ibu Salma Said, S.Sos. (Kepala TU)

mengungkapkan bahwa:

“Untuk kenyamanan fasilitas kita selalu berusaha memberikan kenyamanan, namun untuk kepuasan saya rasa belum sepenuhnya memberikan kenyamanan yang memuaskan, karna untuk keluhan memuaskan itu relatif dari setiap orang selama ini belum ada masyarakat yang keluhan/komplen dari masyarakat, hubungan komunikasi antara pihak sekolah dan masyarakat juga baik”<sup>15</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Sari Bunga Baso, S.Ag (Dewan

Guru) mengungkapkan bahwa:

“Kita selalu berusaha memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi peserta didik baik segi fasilitasnya dan juga yang lainnya dan alhamdulillah selama saya mengajar Belum ada komplek/ keluhan dari masyarakat”<sup>16</sup>

adapun hasil wawancara dengan adek Mulsa Elsa (siswa) mengungkapkan bahwa:

“Terkait kenyamanan fasilitas sudah cukup baik, kami selalu diberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran dikelas dan apabila ada keluhan dari kami sekolah cukup baik menanganinya”<sup>17</sup>

“Adapun hasil wawancara dengan ibu Mariati Ningsi (Wali Siswa) mengungkapkan bahwa” Selama ini belum pernah mengeluh/komplen. karena komunikasi antara pihak sekolah dengan masyarakat terjalin dengan baik. Apabila ada informasi atau pemberitahuan lainnya juga disampaikan dengan baik kepada siswa-siswanya”<sup>18</sup>

Selanjutnya yaitu kultur pelayanan administrasi dan akademik di SMA Negeri 4 Palopo hal ini juga tak kalah penting dalam pelaksanaan MMT. Berikut ungkapan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

---

<sup>15</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 22

<sup>16</sup>Sari Buga Baso, Dewan Guru, *Wawancara*, Palopo 06 Juni 2022

<sup>17</sup>Mulsa Elsa, Siswa, *Wawancara*, Palopo 09 Juni 2022

<sup>18</sup>Mariati Ningsi, Wali Siswa, *Wawancara*, Palopo 09 Juni 2022

“Sekolah selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, baik itu di bidang administrasi maupun akademik, dalam proses pembelajaran sebelum memulai kegiatan pembelajaran yang meliputi salam do’a hingga menanyakan kepada siswa mengenai materi yang akan diajarkan. Kemudian melaksanakan kegiatan inti mengajar dengan menggunakan media pembelajaran, metode pembelajaran, hingga interaksi antara guru dengan siswa dikelas. Begitupun dengan pelayanan administrasinya kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik”<sup>19</sup>

Hal yang serupa juga di ungkapkan oleh Ibu Salma Said, S.Sos.(Kepala TU) mengungkapkan bahwa:

“Untuk kultur pelayanan administrasi dan akademik sekolah akan berusaha dan terus memberikan pelayanan yang terbaik, baik itu bidang administrasi maupun akademik”<sup>20</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Sari Bunga Baso, S.Ag (Dewan Guru) mengungkapkan bahwa:

“Sekolah selaluh berusaha memberikan terbaik, baik itu di bidang akademik maupun administrasi seperti memberikan bimbingan tambahan seperti persiapan UNBK”<sup>21</sup>

Adapun hasil wawancara dengan adek Mulsa Elsa (siswa) mengungkapkan bahwa:

“Administrasi dan pelayanan akademik sudah cukup baik, contohnya saja kami ingin lomba sudah diberikan dispensasi untuk memperdalam ilmu yang akan dilombakan nanti dan ada perpustakaan juga yang sudah memadai”<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mariati Ningsi (Wali siswa menyantakan” pelayanan disekolah di SMA Negeri 4 tidak ribet dan pengawainya ramah-ramah, pada saat penerimaan siswa baru juga tidak berbelit-belit”<sup>23</sup>

<sup>19</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>20</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 2022

<sup>21</sup>Sari Buga Baso, Dewan Guru, *Wawancara*, Palopo 06 Juni 2022

<sup>22</sup>Mulsa Elsa, Siswa, *Wawancara*, Palopo 09 Juni 2022

<sup>23</sup>Mariati Ningsi, Wali Siswa, *Wawancara*, Palopo 09 Juni 2022

Fungsi sarana dan prasana sangat penting dalam pelaksanaan Mutu Terpadu di sekolah, apakah sarana dan prasarana yang di bangun sudah memenuhi persyaratan dan fungsinya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang di ungkapkan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Kalau sarana dan prasarana kita ya sudah memenuhi persyaratan dan fungsinya dengan baik. Namun ada beberapa sarana dan sarana disini sudah rusak”<sup>24</sup>

Selanjutnya ungkapan Ibu Salma said, Sos. (Kepala TU) mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang dibangun alhamdulillah sudah memenuhi persyaratan dan fungsinya masing masing. Dan sudah bisa dikatakan memadai namun ada beberapa sarana dan prasarana yang sudah rusak seperti komputer”<sup>25</sup>

Adapun hasil wawancara dengan adek Mulsa Elsa (siswa) mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana sekolah sebagian sudah memenuhi fungsinya dengan baik seperti Lab computer kita sering melakukan praktikum”<sup>26</sup>

Adapun tugas pokok berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman mengungkapkan bahwa:

“Saya sebagai kepala sekolah mempunyai tugas pokok yakni mengelola kurikulum dan kegiatan pembelajaran, melakukan kerja sama yang baik dengan guru dalam penetapan kurikulum dan proses pembelajaran, bagaimana saya mendorong semua guru melakukan yang terbaik dalam bidang dan kewenangannya, melakukan bimbingan pada guru agar terus

---

<sup>24</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, Wawancara, Palopo 05 Juni 2022

<sup>25</sup> Salma Said, Kepala Tata Usaha, Wawancara, Palopo 03 Juni 2022

<sup>26</sup>Mulsa Elsa, Siswa, Wawancara, Palopo 09 Juni 2022

melakukan perbaikan dalam pelaksanaan tugasnya, ataukah bagaimana melakukan peningkatan skill keahlian dan profesionalisme guru dengan memberikan berbagai pelatihan dan pendidikan serta menyediakan sumber belajar alat serta berbagai fasilitas belajar yang dapat mendukung peningkatan kualitas.”<sup>27</sup>

### c. Evaluasi

Segala hal yang telah dilakukan perlu untuk dievaluasi untuk memastikan apa yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan tujuan, adanya evaluasi yang dilakukan tentu untuk mengetahui seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai. Dengan evaluasi bisa diketahui pencapaian suatu tujuan, sasaran, dan target tertentu. Begitupun dilakukan di SMA Negeri 4 Palopo mengadakan evaluasi terhadap kinerja untuk melihat apakah program yang dilakukan sudah memenuhi kebutuhan, dan berjalan dengan baik.

Adapun kegiatan evaluasi yang dilakukan di SMA Negeri 4 Palopo sebagaimana yang diungkapkan Drs. H. Esmar, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Iya jadi kita itu mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kinerja jadi ada program-program ini kita evaluasi, kemudian kita tindak lanjuti apa-apa kendalanya sampai tidak terlaksananya program ini, semua itu harus kita tindak lanjuti”<sup>28</sup>

Selanjutnya hal serupa yang diungkapkan ibu Salma Said, S.Sos (Kepala TU) dalam evaluasi di SMA Negeri 4 Palopo mengungkapkan bahwa:

---

<sup>27</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>28</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

“Iya kepala sekolah mengadakan evaluasi secara berkalah dan menyeluruh. Dan hal-hal yang di evaluasi adalah kinerja gura, proses pelaksanaan pembelajaran dan berapa prongram lainnya”<sup>29</sup>

Adapun output lulusan yang ada di SMA Negeri 4 palopo berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa:

“Untuk outpu lulusan yang ada di sekolah SMA Negeri 4 Palopo cukup baik. Prestasi akademik dan non akademik juga bisa dikatakan cukup baik dan juga sebelumnya ada yang lulus melalui jalur (SMNPTN) di perguruan tinggi UNHAS, memang kecil anak-anak kita yang mendaftar di perguruan tinggi yang unggul karena memang kita tapi saya lihat banyak yang lulus di IAIN Palopo ada beberapa orang yang lulus, kalau swasta ya banyak yang masuk swasta rata-rata anak-anak kita disini bayak yang masuk swasta”<sup>30</sup>

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas bahwa SMA Negri 4 Palopo mengadakan evaluasi secara berkala adapun hal yang dievaluasi yaitu kinerja guru, proses pelaksanaan pembelajaran dan program-prongram lainnya. Adapun output lulusan yang ada di SMA Negeri 4 Palopo cukup baik, dapat dilihat dari prestasi akademik dan non akademik juga ada beberapa siswa yang masuk ke perguruan tinggi.

### 3. Fantor penghambat dalam mengimplementasian manajemen mutu terpadu di SMA Negri 4 Palopo.

Dalam mengimplementasian manajemen mutu terpadu tentunya memiliki faktor yang dapat menghambat pengimplementasiannya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu ada beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal yang dapat menghambat pelaksanaan manajemen mutu terpadu.

<sup>29</sup>Salma Said, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Palopo 03 Juni 2022

<sup>30</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor penghambat dari dalam lingkungan sekolah. Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa :

“Yaitu sumber daya yang kurang jadi itu yang menjadi faktor penghambat internalnya dan juga masih banyak kekurangan dimanajemen di sekolah ini”<sup>31</sup>

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor penghambat dari luar lingkungan sekolah. Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan bapak Drs. H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa :

“Faktor penghambat eksternal di sekolah ini yaitu masih bayak bersaing dengan instansi lain apalagi sekolah kita disini bayak yang berdekatan seperti MAN, SMK, terus Pesantren Datok Sulaiman. Kita juga belum banyak kolaborasi dengan instansi yang lain, juga kita belum banyak bekerja sama instansi-instansi atau lembaga pemerintahan dan non pemerinta belum banyak-banyak memberikan kontribusi”<sup>32</sup>

c. Solusi Menangani dan Mengatasi

Dari kedua faktor penghambat tersebut tentu pemimpin selalu berupaya dalam menangani dan mengatasi faktor tersebut. Adapun cara menangani dan

---

<sup>31</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>32</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

mengatasi faktor penghambat tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Drs.

H. Esman, M.Pd (kepala Sekolah) mengungkapkan bahwa :

“Adapun cara menangani dan mengatasinya kita perlu melihat kekurangan-kekurangan yang ada di sekolah kita cari tahu dulu apa kekurangan sekolah, kemudian kita benahi kekurangan tersebut terutama SDM, kita benahi terus menerus dari segi pelayanan, kenyamanan, dan lain sebagainya dan juga teman-teman kita itu senantiasa kita dorong untuk bisa mengembangkan diri melalui kegiatan-kegiatan diklat diluar, apakah kegiatan masyarakat lainnya hingga bagaimana sumber daya sekolah ini bisa ditingkatkan yaitu dengan selalu mengikuti perkembangan misalnya kalau ada diklat. Begitupun dengan eksternalnya kita bangun hubunga, kebetulan kemarin karna sekolah kita ini alih data, kita sudah banyak instansi atau lembaga yang kerja sama dengan kita akan tetapi baru sebatas memberikan masukan-masukan kesekolah, memberikan bantuan kesekolah tapi secara SDM juga sudah ada seperti dari kesehatan memberikan sosialisasi bagaimana hidup sehat”<sup>33</sup>

Adapun upaya yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak

Drs. H. Esman mengungkapkan bahwa:

Sebenarnya begini dengan adanya penerimaan siswa baru dengan sistim sonasi, memang kita secara kuantitatif memang jumlah siswa kita kurang itu bukan karena siswa tidak ingin masuk di SMA 4 tetapi memang tamatan SMP tidak sebanding dengan jumlah lulusan SMP di kota Palopo sehingga memang harus ada sekolah yang harus kurang siswanya kalau hanya siswa di palopo saja yang kita terima itulah dampak dari sonasi sebenarnya. Kita punya upaya-upaya bagaimana menciptakan lingkungan sekolah kita ini menjadi sekolah yang indah , bersih dan sehat tetapi dengan adanya penerimaan siswa baru dengan sistim sonasi itu yang membuat seakan-akan dampak dari jasa sekolah kurang menarik padahal tidak hanya karena memang siswa di kota palopo kurang tamatan SMP di kota ini tidak sebanding dengan kuota yang harus diterima oleh SMA dengan SMK contohnya saya kemarin saya ke dinas pendidikan saya bertanya berapa jumla lulusan SMP tahun ini hanya 2900 padahal kuota yang diterima SMA, SMK itu padahal sekitar 5.000 jadi memang harus ada sekolah yang akan kekurangan siswanya.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022

<sup>34</sup> Esman, Kepala Sekolah SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo 05 Juni 2022



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat implementasi manajemen mutu terpadu yaitu penghambat internal dan eksternal. Penghambat internal yaitu SDM yang kurang serta masi bayak kekurangan yang ada pada manajemennya, adapun faktor eksternalnya yaitu banyaknya sekolah yang berdekatan dengan SMA Negeri 4 palopo, serta belum banyak berkolaborasi dengan instansi lain baik itu formal maupun non formal. Adapun penanganan dan mengatasinya dengan melihat kekurangan sekolah dan melakukan perbaikan terus menerus.

## **B. Pembahasan**

### **1. Konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo**

Lembaga sekolah sebagai lembaga pendidikan formal merupakan wadah kerjasama sekelompok orang yaitu kepala sekolah, staf, guru-guru, pegawai dan siswa untuk mencapai tujuan sekolah telah direncanakan dan ditetapkan. Dengan konsep manajemen peningkatan mutu, esensinya adalah otonomi sekolah mengambil keputusan secara partisipatif. Konsep manajemen mutu terpadu pada pendidikan melihat bahwa institusi pendidikan ialah industri jasa serta bukan selaku proses penciptaan.

Konsep manajemen mutu dalam lembaga pendidikan merupakan metode mengelola segala sumber daya pendidikan sehingga menciptakan layanan pembelajaran yang sesuai atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan. Konsep manajemen mutu dalam lembaga pendidikan adalah cara mengelola seluruh sumber daya pendidikan agar menghasilkan layanan pendidikan yang sesuai atau bahkan melampau kebutuhan pelanggan.

Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu pilar pelaksanaan manajemen berbasis sekolah (MBS) yaitu suatu usaha yang dilakukan secara bersama dalam suatu kelompok manusia sehingga lebih efisien dalam mencapai tujuan pendidikan sekolah. Konsep manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan MBS yang membolehkan terciptanya keadaan sekolah yang dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang terdapat semacam tenaga pendidikan dan kependidikan, peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi bahwa manajemen mutu terpadu merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada kenaikan mutu, supaya penciptaan cocok dengan standar mutu dari masyarakat yang dilayani dalam penerapan tugas pelayanan universal dan pembangunan masyarakat

Merujuk pada teori tersebut konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan hasil penelitian dilakukan pada wawancara yaitu konsep manajemen mutu terpadu berdasarkan pada manajemen berbasis sekolah (MBS) dengan melibatkan seluruh stakeholder, melakukan kerjasama tim, serta berkomunikasi dengan baik, untuk mempertahankan kualitas yang baik serta memungkinkan terciptanya sekolah yang mengoptimalkan sumber daya.

## 2. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo

Manajemen mutu terpadu atau total quality management merupakan suatu pendekatan dalam manajemen yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu memusatkan pada kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam ataupun pelanggan luar, suatu institusi atau lembaga dikatakan bermutu apabila sanggup memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam serta pelanggan luar atas jasa yang diberikan. Menurut Hadari Nawari manajemen mutu terpadu merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus menerus di fokuskan pada peningkatan kualitas. Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pertahanan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di sekolah atau madrasa wajib melalui tahap-tahap yang terencana. Merujuk pada teori tersebut implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

#### a. Perencanaan

Perencanaan tentu merupakan hal yang penting bagi setiap pemimpin untuk keberhasilan atau pencapaian tujuannya. Perencanaan adalah proses menentukan hal-hal yang ingin dicapai di masa depan serta memerlukan berbagai tahap. Dalam hal ini implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo perlu penyusunan rencana khususnya dalam implementasi yang dilakukan agar prosesnya dapat berjalan dengan baik dan tujuan yang ditentukan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi manajemen mutu terpadu dalam perencanaannya yaitu dengan melibatkan seluruh stakeholder sekolah,

dalam memberikan masukan mengenai apa saja yang diprogramkan. Serta bagaimana sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan dan melaksanakan tugas sesuai dengan arahan pimpinan dan sesuai dengan bidang atau backroud masing-masing dalam perencanaannya memfokuskan pada peserta didik dan SDM sekolahnya.

#### b. Pelaksanaan

Perencanaan yang telah disusun tentu perlu pelaksanaan, karena sebaik-baiknya perencanaan tersebut tidak akan diketahui sejauh mana ketepatannya dan tentu tujuan tidak dapat dicapai jika tidak ada pelaksanaan dari perencanaan tersebut. Pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo berdasarkan hasil penelian yang dilakukan peneliti yaitu dalam upaya pencapaian tujuan implementasi manajemen mutu terpadu dengan memperhatikan harapan pelanggan, berupaya memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam melaksanakan program-program untuk memperoleh hasil yang diharapkan berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan manajemen mutu terpadu secara keseluruhan belum sepenuhnya maksimal seperti dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan pada peserta didik.

#### c. Evaluasi

Segala hal yang telah dilakukan perlu untuk dievaluasi untuk memastikan apa yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan tujuan, adanya evaluasi yang dilakukan tentu untuk mengetahui seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai. Dengan evaluasi bisa diketahui pencapaian suatu tujuan, sasaran, dan target tertentu. Begitupun dilakukan di SMA Negeri 4 Palopo

mengadakan evaluasi terhadap kinerja untuk melihat apakah program yang dilakukan sudah memenuhi kebutuhan, dan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, SMA Negeri 4 Palopo mengadakan evaluasi secara berkala adapun hal yang dievaluasi yaitu kinerja guru, proses pelaksanaan pembelajaran dan program-program lainnya. Adapun output lulusan yang ada di SMAN 4 Palopo cukup baik, dapat dilihat dari prestasi akademik dan non akademik juga ada beberapa siswa yang masuk ke perguruan tinggi.

### 3. Faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo

Penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karena hanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu manusia ataupun oleh sebuah organisasi pasti akan menghadapi sebuah proses yang dinamakan hambatan, dimana dengan adanya hambatan tersebut sebuah organisasi mampu menjadi lebih baik dengan cara mengevaluasi diri dan memperbaiki.

Merujuk pada teori tersebut berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor penghambat implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo ada dua faktor penghambat yaitu internal dan eksternal. Penghambat internal yaitu SDM yang kurang serta masih banyak kekurangan yang ada pada manajemennya, adapun faktor eksternalnya yaitu banyaknya sekolah yang berdekatan dengan SMAN 4 Palopo, serta belum banyak berkolaborasi dengan instansi lain baik itu formal maupun non formal. Adapun penanganan dan cara mengatasinya dengan melihat kekurangan sekolah dan melakukan perbaikan terus menerus.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

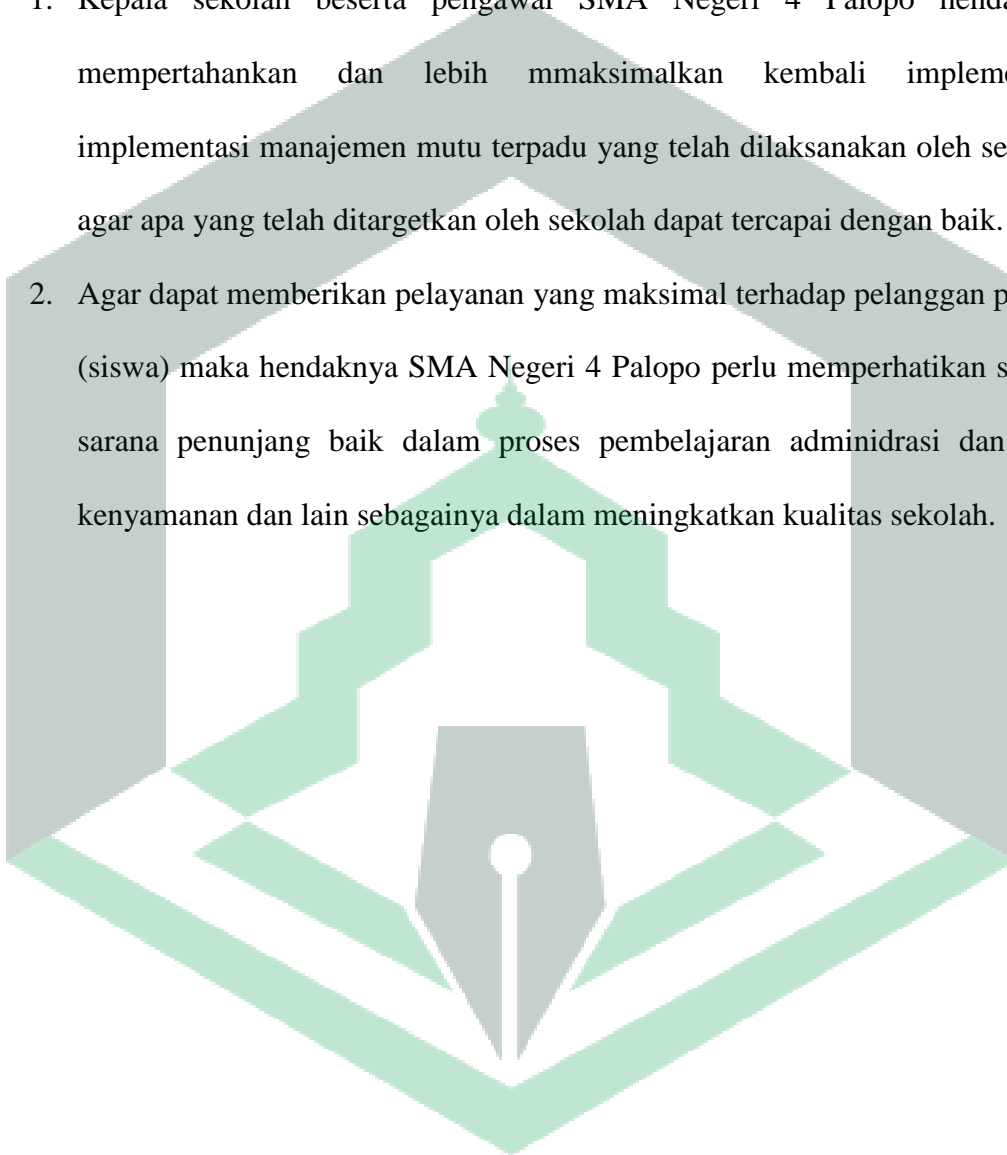
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai manajemen mutu terpadu dan implementasinya diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo yaitu berdasarkan pada manajemen berbasis sekolah dengan melibatkan seluruh stakeholders, melakukan kerja sama, dan berkomunikasi yang baik untuk, adapun tahap-tahapannya meliputi perencanaan dan penetapan kemudian pelaksanaan dan evaluasi.
2. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, adapun implementasi manajemen mutu terpadu sudah terlaksana dengan baik belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan di SMA Negeri 4 Palopo.
3. Faktor penghambat dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo meliputi faktor penghambat internal dan eksternal adapun faktor penghambat internal yaitu SDM-nya yang kurang sedangkan faktor eksternalnya yaitu banyaknya sekolah-sekolah lain yang berdekatan dan juga belum banyak berkolaborasi dengan instansi lain baik itu formal maupun non formal.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti memberikan saran antar lain:

1. Kepala sekolah beserta pengawai SMA Negeri 4 Palopo hendaknya mempertahankan dan lebih mmaksimalkan kembali implementasi implementasi manajemen mutu terpadu yang telah dilaksanakan oleh sekolah agar apa yang telah ditargetkan oleh sekolah dapat tercapai dengan baik.
2. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan primer (siswa) maka hendaknya SMA Negeri 4 Palopo perlu memperhatikan semua sarana penunjang baik dalam proses pembelajaran adminidrasi dan juga kenyamanan dan lain sebagainya dalam meningkatkan kualitas sekolah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achyar, Konsep Manajemen Mutu Terpadu dan Implentasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol 10, No 2 (2017)
- A. Fucham, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Anas, Saiful, Rahmat Bala, Muhammad Aqil, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Penyelenggaraan Pendidikan di SMAN 3 Dompu NTB, *Jurna Inovasi Pendidikan* Voli No.12 mei 2021
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitiaan Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014
- Depdikbud. Garis Besar Program Pengajaran (GBPP). (Jakarta : U.U No.20, 2003)
- Dep. P&K, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta, Balai Pustaka, 1987)
- E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Yang Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018
- Hadi, Abdul. Konsep Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, *Jurnal Idaarah*, Vol. 2, Desember 2018
- Rendy Herdian Saputra, Idhar Resmadi, S.Ikom, Syarip Hidayat, Perancangan Buku Ilustrasi Kumpulan Cerita Rakyat Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Pendidikan Karakter Siswa Sekolah Menengah Pertama, *e-Proceeding Of Art & Design*, Vol.7, No.2 AGUSTUS 2020,
- Fauzi, Hafidh Nur. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyunga Bantul, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 2, Desember 2019
- Irawan, Prasetya. *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar teori dan panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Penelitian Pemula*, Jakarta: Stia Lan, 2015
- Irrijal, Arif Rahman, Restu, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negri (MAN) 2 Model Medann Sumatra Utara, *Jurnal Manajemen Pendidikan* Vol.9 No.2 November 2017.



“Implementasi” KBBI, Diakses Pada 10 Agustus, 2021  
<http://kbbi.web.id/implementasi.html>

Ismail, Feiby. Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan, *Jurnal Ilmiah Iqra'* 10 (2), 2018

Juhri, Muhammad Alan. Alquran dan Toleransi di Indonesia : Sebuah Analisis Surat al- Baqarah :142, *Jurnal Of Qur'an and Hadist Studies*, Vol.7 No. 2, desember 2018

Kementrian Agama RI, Ummul Mukminin al-Qur'an dan Terjemahan untuk Wanita, QS Thaha/20:144

Mahmud, Hilal, Dkk. *Manajemen( Manajemen Fundamentals)*, Gowa Sulawesi Selatan: Aksara Timur ,2021

Masruroh, Laily. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Di SD Islam Roushon Firk Pulo, Jombang, Jurnal, Vol 1, No 01 (2019)

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

Munir, Miftakhul. Keberadaan Total Quality Management Antara Prinsip Implementasi dan Pilar TQM Dalam Pendidikan, *jurnal Realita*, Vol 16, No. 1 Tahun 2018

Nana Sudjana & Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Surakarta: Sinar Baru Algensindo

Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta:Gajah Mada University Press, 2017  
 Mariati Ningsi, Wali Siswa, Wawancara, Palopo 09 Juni 2022

Nst, Mulyadi Hermanto. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan (MMT) Dalam Pendidikan Islam, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman* , Vol. 4 No. 2 (2019)

Nurlaeliyah, Manajemen Mutu Terpadu Sebuah Inovasi Pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* <http://jurnal.faiunwir.ac.id> Vol. 4, No. 2, September 2018

Riadi, Muchlisin. *Pengertian, Karakteristik, Metode dan Manfaat Total Quality*

*Management*, Diakses Pada Tanggal 22 Agustus, 2021.  
<https://www.kajianpustaka.com/2027//11/pengertian-karakteristik-metode-manfaat-total-quality-management.html?m=1>

Rouf, Muhammad. Implementasi TQM (Total Quality Management) Dalam Lembaga Pendidikan, *AT-TUFAH : Jurnal Keislaman*. Vol. 7, No.1, 2018

Sabri, Alisuf, *Ilmu pendidikan*, Cet I (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1999)

Safitri, Endang, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung, *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* Juli 2021, Vol. 7 No. 1, pp 11-28

Sallis, Edwar. *Total Management in Education*, Yogyakarta; IRCiSoD, 2012

Saputra Rendy Herdian, Idhar Resmadi, S.Ikom, Syarip Hidayat, Perancangan Buku Ilustrasi Kumpulan Cerita Rakyat Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Pendidikan Karakter Siswa Sekolah Menengah Pertama, *e-Proceeding Of Art & Design*, Vol.7, No.2 AGUSTUS 2020

Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : PT Bumi Asara, 2005

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekata Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015)

Sukmadinata, Nana Syaodih, *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya)

Surahyo, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya, *Jurnal Didaktika Islamiya*, Vol 5 No. 1. 2015

Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, PT Sarana Pancakarya Nusa, 2018

Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta : Rineka Cipta, 2004

Syaefudin, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Pada Lembaga Pendidikan Islam Studi Kasus di MI Unggulan Ash-Siddiqiyah 3 Purworejo, *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. XV, No. 2, Desember 2018

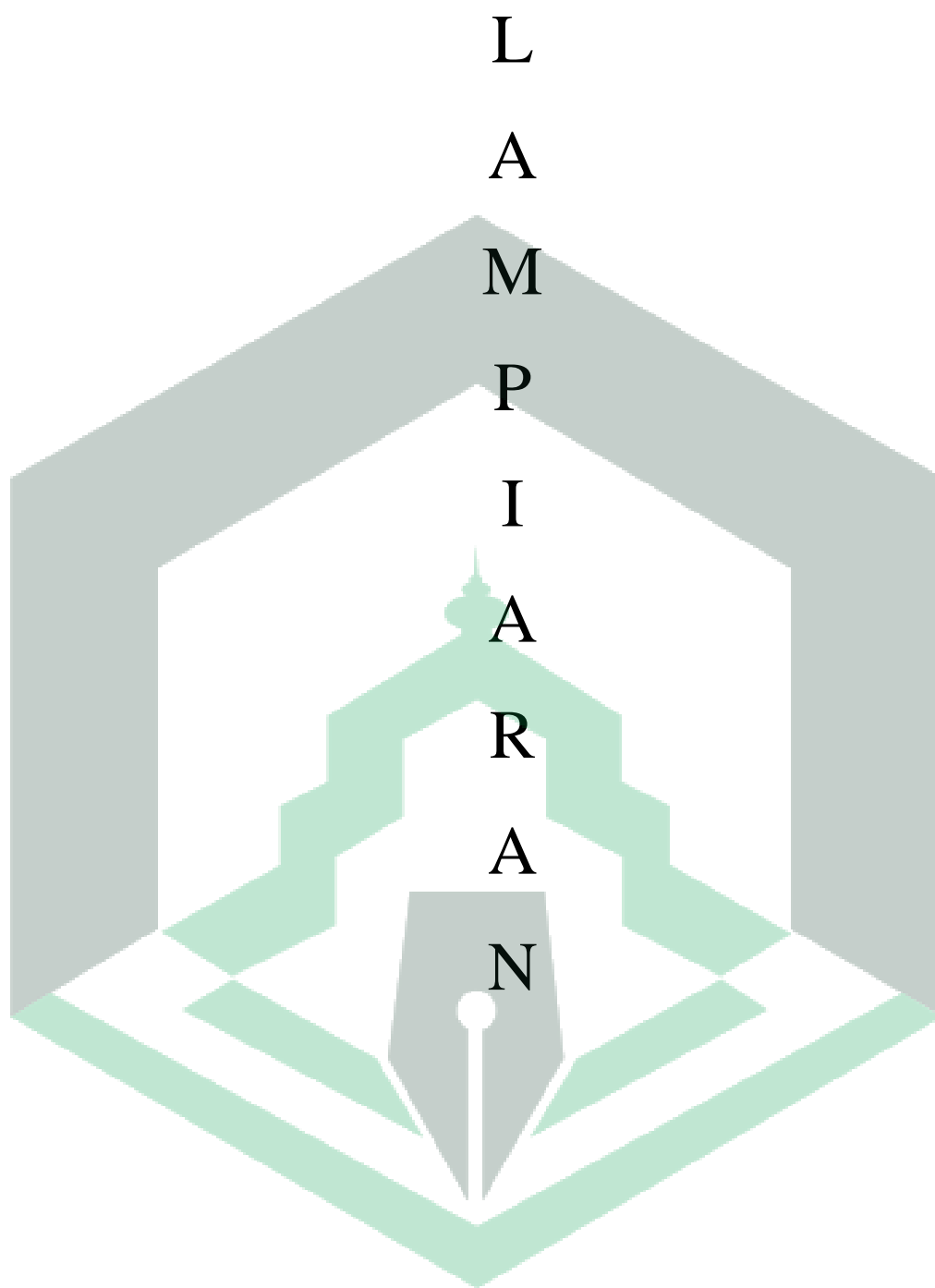
Usman, Husman. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)

Wulandari, Ayu dkk. Sistem Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Pendidikan Edu Research*, Vol 7, No. 2, Desember 2018

Yusuf, Muhammad, Muh. Amir M, Hasbi Sjamsir, Manajemen Mutu Terpadu di SMK Negeri 7 Samarinda, *Borneo Education Management and Research Journal*, Vol.2, No.1, 2021

Zakky, “Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum”  
27 Agustus, 2018. [https://www.zonareferensi.com/pengertian-  
implementasi/html](https://www.zonareferensi.com/pengertian-<br/>implementasi/html).





## Lampiran 1 Gambaran Lokasi Penelitian

### 4. Sejarah singkat berdirinya SMAN 4 Palopo

SMA Negeri 4 Palopo terletak pada wilayah  $\pm$  5 Km arah utara kota palopo. Lokasi SMA Negeri 4 palopo diapit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl Bakau. Palopo, kelurahan balandai kecamatan Bara, Kab/ Kota palopo. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 palopoterbentuk dari hasil Sekolah Pendidikan Guru (PSG) pada tahun 1983. Dan peralihan sekolah Pendidikan Sekolah Guru (PSG) menjadi sekolah menengah atas ( SMA) Negeri 4 palopo mulai tanggal 29 juni 1991. Dan mendapatkan gelar sekolah Adiwita pada tahun 2019-2021 untuk sekolah kebersihan.

Sejak berdiri sampai sekarang SMA Negeri 4 Palopo telah dipimpin oleh kepala sekolah selama beberapa secara berturut-turut, nama kepala sekolah dan masa jabatannya yaitu Drs. Zaenuddin Lena (1991-1999), Drs. Jamaluddin Wahid (1999-2003), Drs. Mansyur Usman (2003-2006), Dra. Nursiah Abbas (2006-2009), Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd (2009-2014), Muhammad Arsyad S.Pd (2014-2015). Alimus, S. Pd, M. Pd (2015-2017), DrsH, Esman, M.Pd (2017-sekarang).

### 5. Visi dan Misi SMA Negeri 4 Palopo

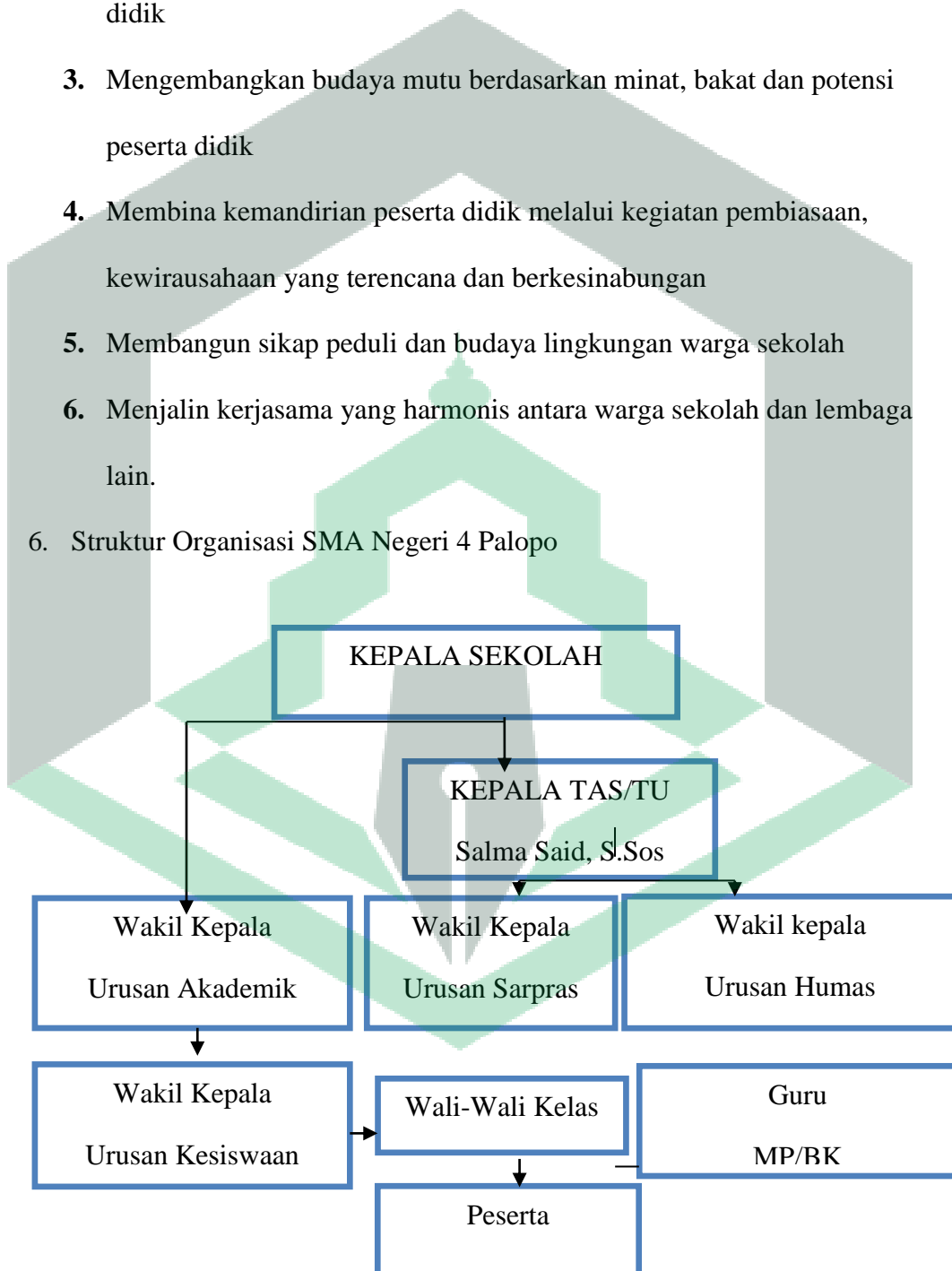
Visi :

“Visi Ungul dalam Prestasi berdasarkan Imtaq, Terampil, mandiri serta berwawasan lingkungan dengan tetap berpijak pada budaya bangsa.

Misi SMA Negeri 4 palopo”

Misi :

1. Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengalaman ajaran agama
  2. Mengoptimalkan pembelajaran untuk mendorong peningkatan mutu peserta didik
  3. Mengembangkan budaya mutu berdasarkan minat, bakat dan potensi peserta didik
  4. Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan yang terencana dan berkesinambungan
  5. Membangun sikap peduli dan budaya lingkungan warga sekolah
  6. Menjalin kerjasama yang harmonis antara warga sekolah dan lembaga lain.
6. Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Palopo



**Gambar 4.1** Struktur Organisasi SMAN 4 Palopo

## 7. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sekolah merupakan sarana pendidikan atau suatu lembaga yang diselenggarakan oleh sejumlah orang atau kelompok dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain guru, siswa dan pegawai, sarana dan prasarana, juga merupakan salah satu factor penunjang yang sangat berpengaruh dalam proses pembelajaran. Fasilitas yang lengkap akan menentukan keberhasilan suatu proses belajar mengajar yang akan bermuara pada tercapainya tujuan pendidikan secara maksimal. Proses belajar mengajar tidak akan maksimal tanpa dukungan sarana dan sarana yang lengkap dan memadai. Oleh karena itu, maksimisasi antara siswa, guru, sarana dan prasarana harus menjadi perhatian serius.

**Tabel 4.1** Keadaan Sarana dan Prasarana

<b>Nama Bangunan/lapangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total luas bangunan(m<sup>2</sup>)</b>	<b>Kondisi Baik</b>
Jumlah total Ruang kelas	23	23	Ya
Ruang laboratorium fisika	1	72	Ya
Ruang laboratorium kimia	1	72	Ya
Ruang laboratorium biologi	1	72	Ya
Ruang laboratorium komputer	1	72	Ya
Mushallah	1	96	Ya

Gedung serba guna	2	96	Ya	
Ruang perpustakaan	1	120	Ya	
Ruang guru	1	72	Ya	-
Ruang tata usaha	1	45	Ya	-
Ruang UKS	1	72	Ya	-
Ruang keterampilan	1	72	Ya	-
Ruang kesenian	0	0	-	-
Toilet guru	2	12	Ya	-
Toilet siswa	8	12	-	ya
Ruang BK	1	72	Ya	-
Ruang osis	1	72	Ya	-
ruang kepala sekolah	1	45	Ya	-

Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

#### 8. Keadaan Guru dan Tenaga Kependidikan

Guru adalah faktor yang sangat penting dalam pendidikan. Sebagai subjek ajar, guru memiliki peranan dalam merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap proses pendidikan yang telah dilakukan. Dalam menjalankan semua tugasnya sebagai pendidik, salah satu fungsi yang dimiliki seorang guru yakni fungsi moral. Dalam menjalankan semua aktivitas pendidikan fungsi moral harus senantiasa dijalankan dengan baik.

**Tabel 4.2** Guru SMA Negeri 4 Palopo

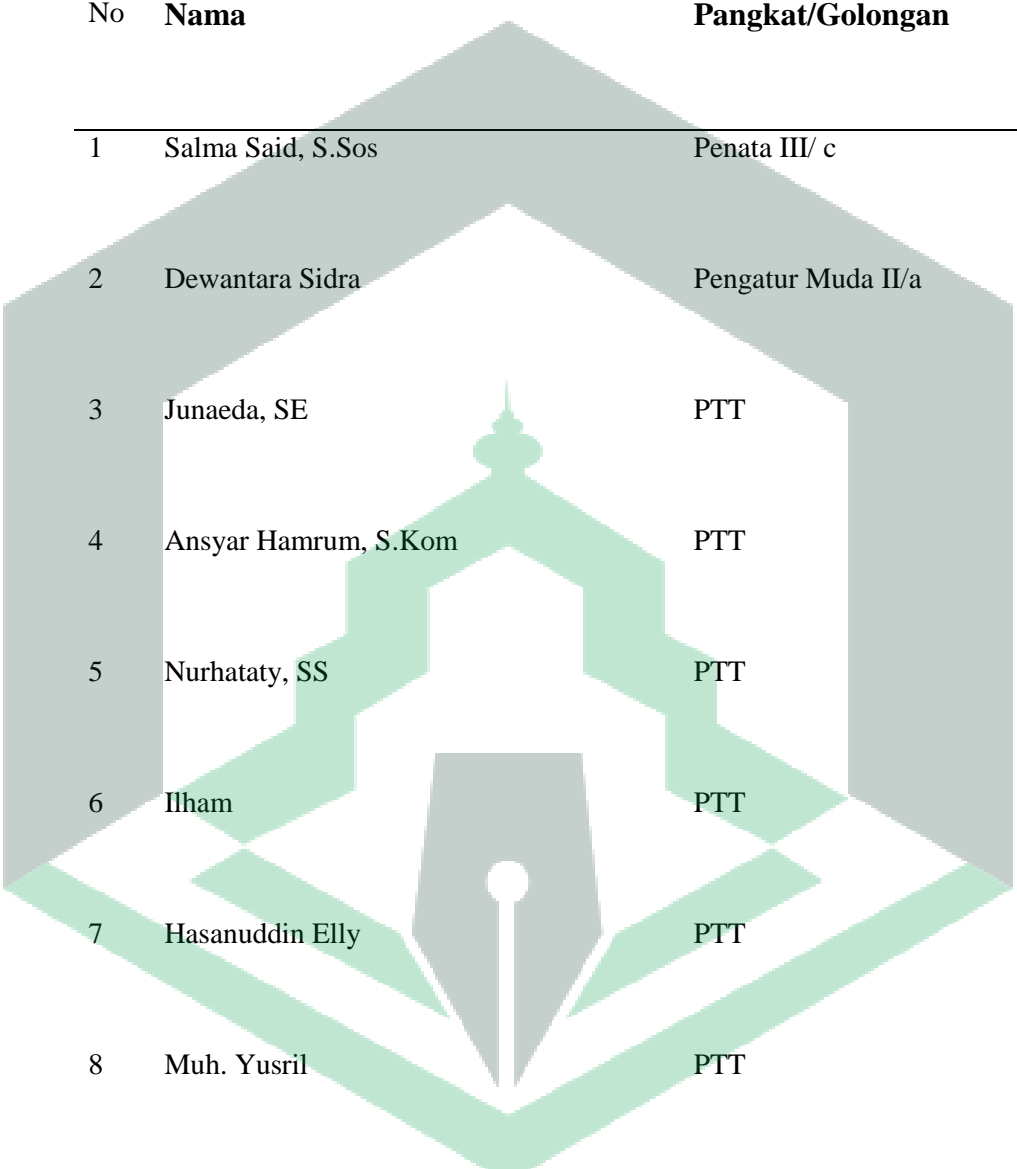
No	Nama	Golongan
1	Drs. H. Esman., M. Pd	Pembina Utama Muda IV/c



2	Y.P. pangadongan	Pembina Tk.I,IV/b
3	Drs. Maspa	Pembina TK. I IV/b
4	Drs. Mhathius Somba K.	Pembina Tk.I IV/b
5	Drs. Tomas.,MM.	Pembina Tk.I IV/b
6	Dra. Nirwasani	Pembina Tk.I,IV/b
7	Dra. Nurlaili Saruman	Pembina Tk.I,IV/b
8	Heri palasang S.pd	Pembina Tk.I,IV/b
9	Dra. Kasiang	Pembina Tk.I,IV/b
10	Hj nurma Ningsi S.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
11	Yusuf sehe S.Pd M.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
12	2. Bunga S.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
13	Marsan S.E	Pembina Tk.I,IV/b
14	Hasanudin kala	Pembina IV /a
15	M.j.Pakadang	Pembina IV /a
16	Metriks C.N. R; S.Pd	Pembina IV /a
17	Ilidius kiding , S.E	Pembina IV /a
18	Sari bunga baso. S.Ag	Pembina IV /a
19	Wahyuddin S.Pd	Pembina IV /a
20	Drs. Apdul Kadir	Pembina IV /a
21	Munazar S. Pd.i	Pembina IV /a
22	Kesumawati thamrin M, S. Sos	Pembina IV /a
23	Zelti limbu S.S	Pembina IV /d
24	Sri Wonalis, S, Si	Pembina IV /d
25	Padli SS	Pembina IV /d
26	Fredirika andilolo S.Pd	Pembina IV /d
27	Firmawanti S.Pd	Pembina IV /d
28	Marjuanti Dp, S.Pd	Pembina IV /d
29	Yayak sundariani S.Kom., M.Pd	Penata III/d
30	Kalvyn Bubun Datu, S. Pd	Penata Muda Tk, III/b
31	Hanis S.Psi	Penata muda Tk, III/b
32	Abd. Hafid Nasir, S.Pd	Penata muda III/a

Sumber data : Tata Usaha, SMA Negri 4 Palopo Tahun 2022

**Tabel 4.3** Tenaga Kependidikan SMAN 4 Palopo



No	Nama	Pangkat/Golongan
1	Salma Said, S.Sos	Penata III/ c
2	Dewantara Sidra	Pengatur Muda II/a
3	Junaeda, SE	PTT
4	Ansyar Hamrum, S.Kom	PTT
5	Nurhataty, SS	PTT
6	Ilham	PTT
7	Hasanuddin Elly	PTT
8	Muh. Yusril	PTT

Sumber data: Tata Usaha, SMA Negeri 4 Palopo Tahun 2022

#### 9. Keadaan Siswa SMA Negeri Palopo

Siswa merupakan faktor penentu dalam proses terbentuknya suatu karakter pada dirinya. Siswa adalah subyek sekaligus obyek pembelajaran,

sebagai subyek karena siswa yang menentukan hasil belajar, sebagai obyek karena siswa menerima pembelajaran dari guru.

**Tabel 4.4** Keadaan siswa SMA Negeri Palopo

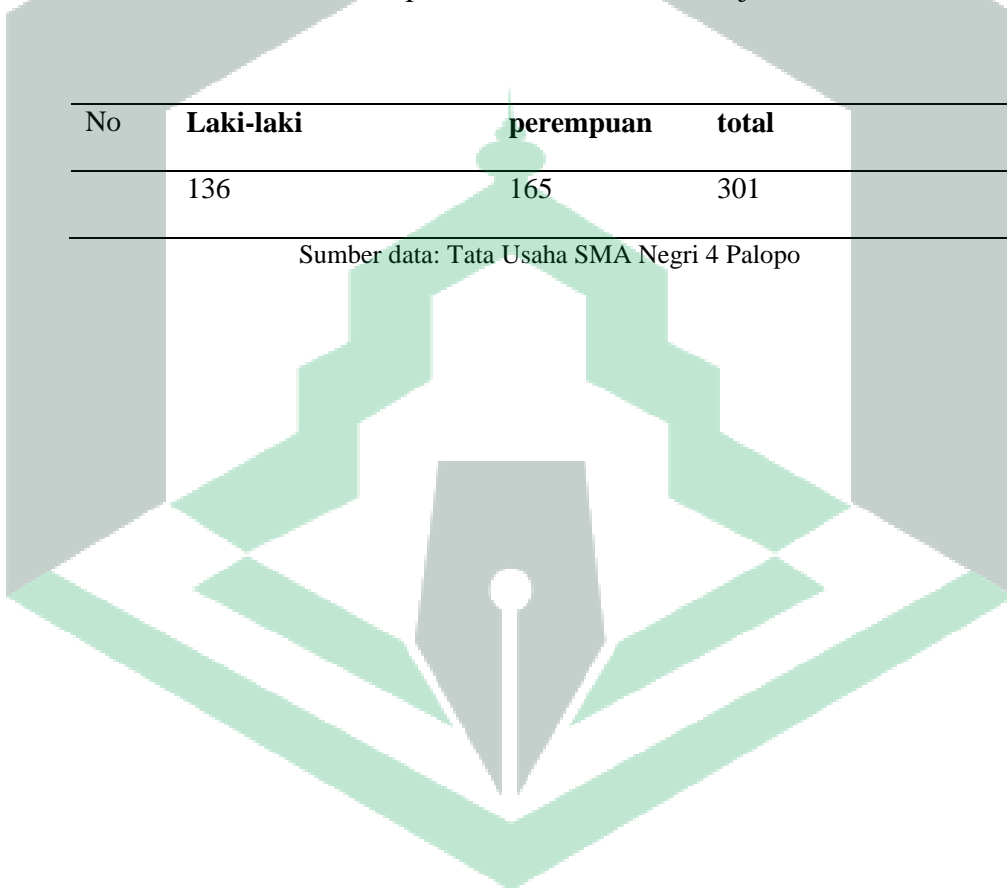
<b>No</b>	<b>Tingkat pendidikan</b>	<b>L</b>	<b>P</b>	<b>Total</b>
1	Tingkat 10	60	76	136
2	Tingkat 11	39	51	90
3	Tingkat 12	37	38	75
4	Total	136	165	301

Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo

**Tabel 4.5** Jumla peserta didik berdasarkan jenis kelamin

<b>No</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>perempuan</b>	<b>total</b>
	136	165	301

Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo



Lampiran 2 Instrumen penelitian

NO	FOKUS PENELITIAN	ASPEK	PERTANYAAN	NARASUMBER
1.	Konsep manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 4 Palopo		<p>1. Bagaimana konsep manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</p> <p>2. Apa saja tahapan-tahapan dalam mengembangkan konsep manajemen mutu terpadu?</p>	Kepala Sekolah Staf TU
2	Implementasi manajemen mutu terpadu di SMAN 4 palopo?	Perencanaan	<p>3. Bagaimana strategi perencanaan dalam Mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</p> <p>4. Apa saja yang perlu diperhatikan atau disiapkan dalam mengimplemetasikan manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</p> <p>5. Komponen apa saja yang menjadi fokus dalam perencanaan manajemen mutu terpadu?</p>	Kepala sekolah Guru Staf TU

		Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bagaimana pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</li> <li>5. Apakah pelaksanaan kualitas SDM yang ada di SMAN 4 Palopo apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan?</li> <li>6. Apakah sekolah sudah memberi kenyamanan fasilitas dan keluhan yang memuaskan?</li> <li>7. Apakah pelaksanaan sarana dan prasarana yang dibangun sudah memenuhi persyaratan dan fungsi dengan baik?</li> <li>8. Bagaimana pelaksanaan kultur pelayanan administrasi dan akademik di SMAN 4 Palopo?</li> </ol>	<p>Kepala sekolah</p> <p>Guru</p> <p>Staff TU</p> <p>Siswa</p> <p>Wali siswa</p>
		evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana proses evaluasi manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</li> <li>2. Apakah SMAN 4 Palopo mengadakan evaluasi secara berkala?</li> <li>3. Hal-hal apa saja yang di evaluasi?</li> <li>4. Bagaimana hasil output lulusan di SMAN 4</li> </ol>	<p>Kepala Sekolah</p> <p>Staf TU</p> <p>Guru</p>

			Palopo?	
3.	Faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di SMA Negri 4 Palopo	Internal dan eksternal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja faktor internal yang dapat menghambat implementasi manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</li> <li>2. Apa sajakah faktor eksternal yang dapat menghambat implentasi manajemen mutu terpadu di SMAN 4 Palopo?</li> <li>3. Bagaimana cara menagani/mengatasi faktor yang dapat menghambat implementasi TQM di SMAN 4 Palopo, dan langka apa yang perlu dilakukan dalam mengatasinya.?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Sekolah</li> <li>2. Staf TU</li> <li>3. Guru</li> </ol>

Lampiran 3 validasi pedoman wawancara

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi				
	1 Kesesuaian pertanyaan dengan indikator.				
	2 Kejelasan pertanyaan.				
	3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.				
II	Bahasa				
	1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				
	2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami				
	3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir				
	4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				

**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

Palopo, 20 mei 2022

Validator,



Misran..S.Pd..M.Pd

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
II	Bahasa				
	1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				
	2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami				
	3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir				
	4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				

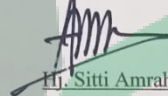
**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

Palopo, 20 Mei 2022

Validator,



Hj. Sitti Amrah, S.Ag., M. Pd.I.



Lampiran 4 surat izin meneliti

    
1 2 0 2 2 1 8 0 0 9 0 3 9 3

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 393/IP/DPMPTSP/IV/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pimpinan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : ANNISA  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Somel Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 18 0206 0109

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**MANAJEMEN MUTU TERPADU DAN IMPLEMENTASINYA DALAM PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 4 PALOPO  
Lamanya Penelitian : 20 April 2022 s.d. 20 Juni 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal 21 April 2022  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**SUSIHA, SH**  
Pangkat : Penata Tk.1  
NIP : 19720215 200604 2 016

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang/Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 5 surat selesai meneliti



## Dokumentasi



wawancara dengan kepala sekolah



wawancara dengan staf kepala TU



wawancara dengan dewan guru di kediamannya



wawancara dengan wali siswa



Wawancara dengan siswa

Lokasi penelitian





Piagam penghargaan SMAN 4 Palopo



Ruang guru



Ruang kelas



Ruang perpustakaan



Ruang lap computer



Mushola





## RIWAYAT HIDUP



**ANNISA**, Lahir di Meli pada tanggal 12 Januari 2000. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Darman dan ibu yang bernama Ruhania. Penulis dibesarkan di Meli, Dusun Pebata, Desa Meli, kecamatan Baebunta, Kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Bakau kost Husna. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri Biringkaloro. Kemudian, ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Aisyah Paccinongan hingga tahun 2015. Pada tahun yang sama, Penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Luwu Utara. Setelah lulus di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Contak Person penulis: [nisaannisa7804@gmail.com](mailto:nisaannisa7804@gmail.com)