

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI  
SMP NEGERI 7 TEBING TINGGI**

Oleh :

**MAHDALENA**  
**NPM : 2020060007**



**PROGRAM STUDI MAGISTER  
MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : **MAHDALENA**  
Nomor Pokok Mahasiswa : **2020060007**  
Program Studi : **Magister Manajemen Pendidikan Tinggi**  
Konsentrasi :  
Judul Tesis : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI  
SMP NEGERI 7 TEBING TINGGI**

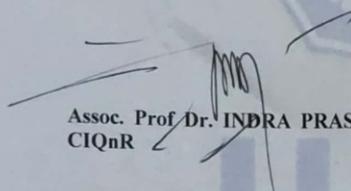
Pengesahan Tesis

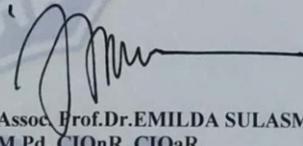
Medan, 7 Agustus 2022

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

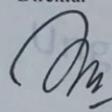
  
Assoc. Prof. Dr. **INDRA PRASETIA, S.Pd, M.Si.,  
CIQnR**

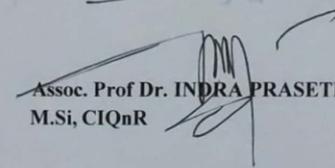
  
Assoc. Prof. Dr. **EMILDA SULASMI,  
M.Pd, CIQnR, CIQaR**

Diketahui

Direktur

Ketua Program Studi

  
Prof. Dr. **TRIONO EDDY, S.H., M.Hum**

  
Assoc. Prof. Dr. **INDRA PRASETIA, S.Pd,  
M.Si, CIQnR**

**PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 7 TEBING TINGGI**

**MAHDALENA**

**2020060007**

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Tinggi

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Manajemen Pendidikan (M.Pd)  
Pada Hari Selasa, Tanggal 16 Maret 2021

Komisi Penguji

1. **Dr. SRI NURABDIAH PRATIWI, M.Pd**

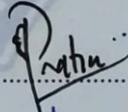
Ketua

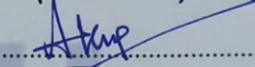
2. **Prof. Dr. AKRIM, M.Pd**

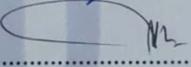
Sekretaris

3. **Dr. MUHAMMAD ISMAN, M.Hum**

Anggota

1.  .....

2.  .....

3.  .....

UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PERNYATAAN

### IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 7 TEBING TINGGI

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik ( Sarjana, Magister, dan/atau Doktor ), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau Sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian – bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 6 Agustus 2022

Peneliti,



**MAHDALENA**  
NPM. 2020060007

# **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 7 TEBING TINGGI**

**Mahdalena  
NPM : 2020060007**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu aspek kepemimpinan dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu pada aspek pengendalian dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sebagaimana Moelong (2012: 4) metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pengumpulan data adalah merupakan langkah yang harus diadakan setiap penelitian kualitatif, sebab desain penelitian dengan metode pendekatan seperti ini membutuhkan perhatian serta tingkat kejelian dalam menemukan masalah dan fenomena. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mewujudkan SMP Negeri 7 yang perlu berbagai program yang dapat diimplementasikan di lapangan, sehingga SMP Negeri 7 Tebing Tinggi diakui sebagai lembaga yang mampu menampilkan kinerja yang optimal, produktif serta efisien sebagai institusi pendidikan. Untuk tercapainya peningkatan mutu pendidikan dan layanan yang cepat, tepat dan efisien perlu terus diusahakan adanya keteladanan, kesadaran dan kerjasama yang baik dari masing-masing jajaran SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, bahwa apapun yang ada di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus menjadi yang terbaik. Rencana Strategis SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus memiliki peran dan fungsi yang sangat sentral dan strategis dalam pembenahan, pendayagunaan, pemantapan dan pembudayaan kinerja organisasi dan manajemen yang berbasis wilayah dan budaya demi tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan. Keberhasilan dan ketercapaian rencana strategis harus dapat dilihat dari hasil lulusan (*outcome*) siswa yang menjadi alumni SMP Negeri 7 Tebing Tinggi baik dalam jenjang pendidikan berikutnya maupun kemandirian dalam berkarya.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu, Mutu Pendidikan

**IMPLEMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT IN  
IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION IN SMP NEGERI 7 TEBING  
TINGGI**

**Mahdalena  
NPM : 2020060007**

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the implementation of integrated quality management in leadership aspects in improving the quality of education at SMP Negeri 7 Tebing Tinggi and to find out how the implementation of integrated quality management in aspects of control in improving the quality of education at SMP Negeri 7 Tebing Tinggi. This research approach is qualitative research. As Moelong (2012: 4) qualitative methodology as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. Data collection is a step that must be carried out in every qualitative research, because research design with this approach requires attention and a level of foresight in finding problems and phenomena. The results of the study indicate that to realize SMP Negeri 7 which needs various programs that can be implemented in the field, so that SMP Negeri 7 Tebing Tinggi is recognized as an institution that is able to display optimal, productive and efficient performance as an educational institution. In order to achieve an increase in the quality of education and services that are fast, precise and efficient, it is necessary to continue to strive for exemplary, awareness and good cooperation from each ranks of SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, that whatever is in SMP Negeri 7 Tebing Tinggi must be the best. The Strategic Plan of SMP Negeri 7 Tebing Tinggi must have a very central and strategic role and function in improving, utilizing, strengthening and cultivating regional and cultural-based organizational and management performance in order to achieve the vision and mission that has been set. The success and achievement of the strategic plan must be seen from the results of the graduates (outcomes) of students who become alumni of SMP Negeri 7 Tebing Tinggi both in the next level of education and independence in their work.*

*Keywords : Integrated Quality Management, Education Quality*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmad dan Karunia-Nya serta atas izinNya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Implementasi Manejemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan Di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Pendidikan pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulisan tesis ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis tetap optimis dalam pengerjaannya. Terutama arahan dan bimbingan dari kedua dosen pembimbing penulis, yaitu:

1. Pembimbing I, Bapak Dr. Indra Prasetia, M.Si.,CIQnR sehingga penulisan tesis ini dapat runtut dan sesuai dengan logika berfikir dalam konsep penulisan ilmiah.
2. Pembimbing II, Ibu Dr. Emilda Sulasmi, M.Pd yang telah dengan sabar membimbing penulis sehingga tesis ini menjadi baik dan benar.

Akhirnya penulis mengucapkan selamat membaca dan semoga tesis ini selain dapat menambah ilmu pengetahuan juga bisa berkontribusi dalam dunia pendidikan terutama menyangkut topik yang penulis teliti.

Medan, 10 Januari 2022

Penulis

Mahdalena

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Permasalahan .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA... .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 Manajemen Mutu Terpadu .....	9
2.1.2 Peningkatan mutu .....	13
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.3 Tempat dan Waktu .....	27

3.4. Sumber Data .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Teknik Analisa Data .....	30
3.7 Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Sekolah .....	35
4.2 Rumusan Penelitian .....	47
4.3 Pembahasan .....	
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran . .....	77

## **DAFTAR PUSTAKA**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Ciri dari era informasi dan globalisasi adalah persaingan. Untuk selalu bersaing bahkan menjadi pemenang berarti melaksanakan dan meningkatkan kualitas. Mutu merupakan suatu keharusan bagi suatu institusi jika ingin bersaing dan menjadi pemenang. Kualitas secara umum didefinisikan sebagai apa yang dibutuhkan atau standar untuk memenuhi harapan dan harapan konsumen.

Mutu pendidikan mengacu pada pencapaian peningkatan mutu pada satuan pendidikan. Suatu satuan pendidikan bermutu tinggi apabila satuan pendidikan tersebut memberikan peningkatan mutu dan tercapai pada akhir waktu atau periode yang ditentukan. Jadi tidak tergantung pada apakah peningkatan mutu dilakukan oleh satuan pendidikan, tetapi seberapa besar pencapaiannya. Oleh karena itu, mutu jelas merupakan esensi yang menjamin berkembangnya satuan pendidikan pada posisi terbaik dalam persaingan dunia pendidikan.

Manajemen adalah proses atau kerangka kerja. Pekerjaan yang melibatkan memimpin atau mengarahkan sekelompok orang menuju tujuan organisasi atau tujuan nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah "*managing*", sedangkan pelaksana disebut manajer atau pengelola.

Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi. Manajemen dikatakan sebagai ilmu karena manajemen dipandang sebagai bidang pengetahuan

yang secara sistematis mencoba memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Manajemen disebut dengan kiat karena dalam manajemen itu menjabarkan cara untuk mencapai tujuan dengan cara memimpin orang lain untuk menjalankan tugas. Dianggap sebagai profesi karena manajemen itu berdasarkan keahlian khusus untuk mencapai suatu profesi, manajer dan orang yang bekerja diwajibkan dan diatur oleh kode etik.

Filosofi manajemen sekolah adalah tujuan yang harus dicapai, jadi semua sumber daya sekolah harus dikelola dengan cara yang disesuaikan dengan fungsinya masing-masing di sekolah, secara terarah dan komprehensif. Oleh karena itu, fungsi utama dalam proses manajemen jika ditinjau dari perspektif manajemen, yang harus dilakukan adalah: 1) perencanaan, 2) Organisasi, 3) kepemimpinan, 4) pengawasan (kontrol). Oleh karena itu, manajemen didefinisikan sebagai proses Mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dari keempat fungsi manajemen tersebut dapat dilakukan dan dikembangkan dalam memberdayakan sekolah secara efektif, terutama dalam menyusun perencanaan yang dilakukan oleh sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi terutama dalam meningkatkan kegiatan pembelajaran, dan pengelolaan tenaga pendidik dan kependidikan.

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) adalah model manajemen sekolah yang memberikan kekuasaan yang lebih besar pada tingkat sekolah untuk secara langsung mengelola sekolahnya sendiri, dengan kekuatan tersebut sekolah memiliki otonomi, tanggung jawab, dan partisipasi dalam menentukan rencana sekolah .

Berangkat dari anggapan bahwa hidup adalah pendidikan dan pendidikan adalah kehidupan, dan dari sudut pandang pendidikan sebagai kehidupan dan makna hidup, pembahasan seputar pendidikan selalu menjadi topik yang menarik. Setidaknya dua alasan dapat ditentukan agar pendidikan tetap *up to date* untuk ditinjau. Pertama, kebutuhan akan pendidikan sifatnya *esensial*, karena berkaitan langsung dengan bidang kehidupan dan kehidupan masyarakat. Berbicara tentang pendidikan berarti berbicara tentang kebutuhan utama umat manusia. Kedua, pendidikan juga merupakan sarana strategis yang berupaya meningkatkan kualitas hidup manusia yang ditandai dengan meningkatnya kesejahteraan, berkurangnya kemiskinan, dan terbukanya berbagai alternatif dan peluang realisasi diri di masa depan.

Pada tataran nilai, pendidikan memegang peranan penting sebagai motor penggerak bagi individu dan anggota masyarakat untuk mencapai kemajuan di segala lini kehidupan. Selain itu, pendidikan dapat menjadi penentu penting dari proses transformasi pribadi dan sosial. Dan sesungguhnya inilah idealisme pendidikan yang membutuhkan pemberdayaan pendidikan pada masyarakat luas, namun pada tataran ideal, pergeseran paradigma yang semula melihat lembaga pendidikan sebagai lembaga sosial kini dipandang sebagai kawasan bisnis basah yang menunjukkan perlunya perubahan manajemen.

Persoalan yang saat ini dihadapi oleh SMP negeri 7 Tebing Tinggi dalam pengelolaan pendidikan adalah semakin menurunnya jumlah siswa yang mendaftar dari 5 tahun terakhir.

Pada tahun 2017/2018 jumlah siswa kelas 7 yg mendaftar menjadi siswa sebanyak 173 orang. Selanjutnya, pada tahun 2018/2019 siswa yg mendaftar berkurang menjadi 168 orang siswa. Penurunan terus berlanjut, dimana pada tahun 2019/2020 jumlah siswa 157 orang. Pada tahun 2021/2022 jumlah siswa kelas 7 terus berkurang menjadi 150 orang.

Hal ini merupakan sesuatu yang bertolak belakang dengan hasil yang diharapkan, meski saat ini pihak sekolah telah meniadakan iuran sekolah dan diberikan fasilitas transportasi gratis menuju sekolah, selain itu fasilitas seperti laboratorium, perpustakaan, internet tidak membuat minat masyarakat untuk mendaftarkan anak mereka ke SMP Negeri 7 Tebing Tinggi ini.

Permasalahan yang dihadapi oleh SMP Negeri 7 Tebing Tinggi ini pada sektor pengendalian mutu, hal ini disebabkan karena seringnya terjadi pergantian jabatan kepala sekolah di sekolah ini. Hal ini tentunya akan baik langsung dan tidak langsung mempengaruhi jalannya proses kegiatan manajemen sekolah yang berdampak langsung terhadap pengendalian mutu pada sistem pendidikan di sekolah ini. Pergantian tampuk pimpinan kepala sekolah ini tentunya efeknya akan sedikit berkurang jika yang menggantikan posisi menjabat sebagai kepala sekolah adalah dari pihak internal sekolah (bukan orang baru) yang berasal dari luar sekolah, yang tentunya akan membutuhkan proses pengenalan dan adaptasi terhadap lingkungan dan rekan kerja. Kepala sekolah adalah orang yang bertanggungjawab dalam kepemimpinan pendidikan. Apabila tampuk pimpinan sekolah dipimpin oleh orang yang baru mengenal lingkungan sekolah dengan model kepemimpinan yang berbeda sudah tentu menjadikan proses mempengaruhi

seluruh personil yang mendukung kegiatan pendidikan mengalami gangguan. Gangguan atau distorsi pendidikan ini cepat atau lambat akan menghambat peningkatan mutu pendidikan karena mutu pendidikan hanya akan dapat dicapai apabila seluruh perangkat pendukung kegiatan pendidikan secara serentak berada dalam satu garis koordinasi yang di komandoi oleh kepala sekolah.

Mutu pendidikan juga dapat dicapai apabila spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berada dalam prosedur yang konsisten. Artinya standar mutu pendidikan terlebih dahulu harus sudah ditetapkan kemudian standar tersebut secara konsisten dijalankan. Sementara adanya pergantian kepala sekolah berpeluang untuk melahirkan standar mutu pendidikan yang baru yang mengakibatkan ketidak konsistenan sekolah dalam menjalankan standar mutu.

Salah satu persoalan dalam pengelolaan pendidikan yang sedang dihadapi oleh SMP Negeri 7 Tebing Tinggi adalah: 1) Pengelolaan untuk standar proses yang meliputi: perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran belum maksimal dilaksanakan dengan baik, 2) Pengelolaan untuk standar tenaga pendidik dan kependidikan tenaga yang ada belum maksimal. Dengan banyaknya permasalahan yang harus diselesaikan tentunya ini merupakan tugas bersama baik itu dari pihak kepala sekolah, guru dan staf administrasi sekolah untuk saling menciptakan suasana kerja yang saling mendukung untuk tercapainya tujuan sekolah.

Berdasarkan pengamatan, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi tidak sesederhana

yang dibayangkan. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi adalah salah satu faktor penghambat seperti komputer, laboratorium, perpustakaan, perlu lebih ditingkatkan. Selain itu, tidak semua guru trampil dalam memberikan pelajaran.

Berdasarkan paparan yang telah diutarakan di atas merupakan alasan yang menarik penulis untuk melakukan penelitian tentang implementasi manajemen mutu pendidikan. Berdasarkan fenomena yang sudah diungkapkan mengenai masih perlunya ditingkatkannya mutu Pendidikan dimulai dari yang dasar hinggaakhirnya penulis menyusun penelitian ini dengan judul “**Implementasi Manejemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Smp Negeri 7 Tebing Tinggi**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian yang sudah dijabarkan pada latar belakang, adapun fokus penelitian ini adalah“ Implementasi Manejemen Mutu Terpadu Dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dengan aspek-aspek manajemen mutu terpadu yang diteliti meliputi:

- 1) Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dengan aspek kepemimpinan dalam mutu.
- 2) Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dengan aspek pengendalian mutu.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini:

- 1) Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada aspek kepemimpinan dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 TebingTinggi?
- 2) Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada aspek pengendalian dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 TebingTinggi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, secara umum tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu aspek kepemimpinan dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu pada aspek pengendalian dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi

Sedangkan tujuan khusus dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan pendidikan dan mengetahui langkah-langkah peningkatan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan, yaitu:
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai upaya pengembangan dari teori-teori ilmu manajemen sekolah khususnya dalam pola penerapan manajemen mutu terpadu.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaan pola penerapan manajemen mutu terpadu sehingga dapat berguna untuk kemajuan pendidikan
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui apa saja yang menjadi penghambat Implementasi Manajemen Mutu Terpadu sehingga dapat melakukan evaluasi dan juga dapat menemukan jalan keluar terhadap faktor penghambat tersebut.
2. Secara praktis manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi kepala sekolah dalam usaha untuk meningkatkan pola pembelajaran yang diharapkan sejalan dengan meningkatkan pola penerapan manajemen mutu terpadu dalam sekolah yang dipimpinnya
  - b. Bagi para pengajar, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan dapat memotivasi diri untuk terus melakukan

pengembangan diri dan keahlian sehingga meningkatkan mutu dan kualitas proses belajar mengajar

- c. Bagi siswa, diharapkan hasil dari penelitian ini adalah implementasi terhadap manajemen pembelajaran yang sesuai dengan satandar maka penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kreatif dan prestasi belajar peserta didik
- d. Manfaat bagi peneliti sendiri diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis terhadap penerapan manajemen mutu terpadu dalam upaya meningkatkan kualitas pendikan di sekolah



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1 Manajemen Mutu Terpadu**

Secara klasik, konsep mutu mengacu pada sifat yang menggambarkan nilai “baik” suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Sallis (1993) menyebut konsep seperti itu sebagai konsep kualitas mutlak. Berbeda dengan konsep absolut, konsep kualitas bersifat relatif. Pandangan klasik tentang kualitas absolut ini menyiratkan bahwa kriteria digunakan dalam proses pendidikan untuk menilai kualitas dan kriteria ini dapat ditetapkan dengan benar. Apakah kriteria dasar tersebut dapat digunakan untuk menentukan kualitas pembelajaran. Oleh karena itu, sebagai bagian dari proses manajemen untuk menghasilkan sekolah yang berkualitas, instansi terkait biasanya melakukan fungsi pengendalian mutu. Apakah staf yang bertanggung jawab untuk menilai terhadap kriteria tertentu termasuk proses yang dilakukan di sekolah/lembaga Pendidikan, kategori kualitas rendah atau kualitas tinggi.

Standar proses terkait dengan standar nasional pendidikan dengan pelaksanaan pembelajaran di satuan-satuan belajar kompetensi lulusan. Saat menjalankan standar proses yang mencakup kriteria: setidaknya proses pembelajaran yang dilakukan di unit pembelajaran. Standar proses menurut Wayan (2010: 326) meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran dan pemantauan proses pembelajaran demi terselenggaranya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Kontrol kualitas terintegrasi dalam meningkatkan sesuatu sebagai strategi yang berorientasi bisnis Kepuasan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi. Menurut Dr. W. Edwards Demings (Syafaruddin, 2012: 31) yang mendasari filosofi kontrol kualitas terintegrasi dengan fokus pada pernyataan untuk "melakukan" hal yang benar, untuk pertama kalinya, setiap kali Letakkan kerangka pemikiran dalam tujuan untuk meningkatkan peningkatan kualitas yang secara terus menerus dilakukan yang terdiri dari beberapa hal berikut:

a. Reaksi berantai untuk perbaikan kualitas

Rekasi berantai tersebut menyatakan bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan (dalam hal pengguna lulusan).

b. Transformasi organisasi

Di sini kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menuntut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut. Selain itu, proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi perlu dibenahi.

c. Peran esensial pimpinan

Kepemimpinan mempunyai peran strategis dalam upaya perbaikan kualitas. Setiap anggota organisasi harus memberikan kontribusi penting dalam upaya tersebut, namun demikian setiap upaya perbaikan yang tidak didukung secara aktif oleh pimpinan, komitmen, kreatifitas, maka lama kelamaan akan hilang..

d. Hindari praktik manajemen yang berbahaya

Setiap keputusan berdasarkan sudut pandang yang sempit dan fragmentasi pada akhirnya akan merusak organisasi. Beberapa contoh pandangan-pandangan ini adalah: a). Tidak ada tujuan yang tetap (tujuan tetap sama). Bertahan dengan kualitas dan berkembang organisasi. b) hanya mempertimbangkan keuntungan jangka pendek, dan c) Sering mengubah aktivitas.

e. Penerapan *system of profound knowledge*

Penerapan sistem mencakup penerapan empat disiplin ilmu berikut:

- 1) berorientasi pada sistem, dalam setiap upaya untuk meningkatkan kualitas ini, setiap anggota dalam organisasi harus mengembangkan keterampilan untuk menghindari dan manajemen interaksi antara berbagai komponen organisasi. Arah ini termasuk fokus pada keseluruhan kinerja organisasi, bukan hanya terfokus pada memaksimalkan output komponen dari organisasi yang bersifat parsial, tetapi harus secara keseluruhan.
- 2) Teori variasi, perlu mengembangkan keterampilan untuk menggunakan data dalam proses keputusan. memahami variasi dalam data akan menjadi: membantu pengambilan keputusan untuk mengetahui kapan membuat perubahan pada sistem untuk ditingkatkan kinerja dan tahu kapan perubahan yang telah dilakukan membuat kinerja menjadi kurang baik.

- 3) Teori pengetahuan, menguasai teori pengetahuan memungkinkan kita untuk mengembangkan dan menguji hipotesis (asumsi) untuk meningkatkan performa suatu organisasi
- 4) Psikologi, keterampilan harus dikembangkan untuk memahami dan menerapkan konsep yang berkaitan dengan perbedaan individu dalam organisasi, dinamika kelompok, proses pembelajaran dan penggunaan proses perubahan mencapai peningkatan kualitas.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menurut Jerome (2007:11) dapat berfokus pada: pendidikan publik, serta membangun infrastruktur yang fleksibel yang: dapat merespon dengan cepat terhadap perubahan persyaratan masyarakat dan dapat membantu pendidikan beradaptasi dengan sumber daya dan waktu yang terbatas. Transformasi ke sekolah berkualitas yang terintegrasi dimulai dengan komitmen bersama terhadap kualitas tata kelola sekolah, staf administrasi, staf, siswa, guru dan masyarakat. Dengan diterapkannya Manajemen Mutu Terpadu (MMT), diharapkan bagi sekolah yang mengembangkan fokus kualitas terpadu dapat membantu sekolah beradaptasi dengan perubahan dengan cara yang positif dan konstruktif pada standar proses dan staf pengajar dan pengajar.

Aplikasi manajemen mutu terintegrasi sangat berguna untuk dunia pendidikan masa depan, penerapan yang benar dari kualitas integral akan memastikan bahwa para pemimpin lembaga pendidikan dapat mengendalikan bisnisnya. Implementasi kualitas terpadu memberikan panduan terhadap proses yang masuk akal, persuasif, pemecahan masalah mengidentifikasi masalah dan bertanggung jawab. Kualitas terintegrasi dapat juga berupa meningkatkan pola

pikir dan apresiasi dari warga sekolah dapat meningkatkan mutu dengan memenuhi karakteristik dalam proses pengajaran.

Manajemen mutu adalah cara untuk organisasi yang integral dan terpadu. Manajemen mutu ditargetkan dalam rangka: (1) memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten, dan (2) mencapai perbaikan terus-menerus dalam setiap aspek kegiatan organisasi .

Tujuan dari manajemen mutu adalah untuk meningkatkan kualitas meningkatkan kerja, produktivitas, dan efisiensi melalui peningkatan kinerja dan meningkatkan kualitas kerja untuk menghasilkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Jadi manajemen kualitas tidak seperangkat prosedur proses untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pekerjaan. Dapat juga dikatakan bahwa inti dari manajemen mutu adalah: sistem manajemen yang terus mencari dan menitikberatkan pada peningkatan lulusan dengan memperhatikan proses pembelajaran. Dalam bidang pendidikan, manajemen mutu merupakan salah satu dalam pengelolaan semua sumber belajar, yang diorientasikan sedemikian rupa sehingga semua orang-orang yang terlibat dalam melakukan tugas dengan antusias dan berpartisipasi dalam perbaikan dan implementasi dan proses sedang belajar.

### **2.1.2 Peningkatan mutu dalam Pendidikan**

Elliot (Ariani, 2003:121) menyatakan yang dimaksud dengan memberikan peningkatan mutu adalah dengan menyediakan semua rencana dan tindakan sistem yang diperlukan kepastian yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tertentu untuk meningkatkan semua hal menjadi lebih berkualitas. Kebutuhan ini

mencerminkan kebutuhan pelanggan sehingga perlunya diterapkan, dipelihara, dan ditingkatkan untuk menjadikannya layanan yang berkualitas.

Beberapa pengertian lain juga dikemukakan beberapa pakar yang seperti dikutip oleh Ariani (2003:122), sebagai berikut:

- a. Gryna (1988), peningkatan mutu merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif (Pike&barnes, 1996)
- b. Oakland (1989), peningkatan mutu merupakan pencegahan terhadap permasalahan permasalahan kualitas melalui perencanaan dan kegiatan sistemik termasuk pendokumentasian (patel, 1994), yang meliputi penyusunan sistem manajemen kualitas yang baik beserta penilaian atas sistem tersebut.
- c. Early (1995). *Qualitu assurance* secara luas dijelaskan sebagai fungsi manajemen strategic yang berkaitan dengan berdirinya kebijakan, standar, dan sistem untuk pemeliharaan atau mempertahankan kualitas (Walley et. al, 1999).
- d. Alexander (1996), peningkatan mutu merupakan penekanan pada sistem peningkatan mutu yang merupakan perbaikan pada kemampuan

Lembaga standardisasi internasional ISO memberikan defenisi peningkatan mutu sebagai bagian dari manajemen berupa perencanaan dan aktifitas sistemik yang difokuskan untuk memberikan keyakinan bahwa persyaratan mutu telah dipenuhi.

Permendiknas No.63 Tahun 2009 tentang Sistem Peningkatan mutu Pendidikan menguraikan peningkatan mutu pendidikan sebagai kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diasumsikan bahwa peningkatan mutu (*quality assurance*) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memuaskan kebutuhan pelanggan untuk tingkat kualitas tertentu.

a. Tujuan Peningkatan mutu

Yoke (Ariani, 2003:122) menyatakan bahwa usaha peningkatan mutu dalam memberikan pengharapan terhadap kualitas itu memiliki tujuan antara lain:

- 1) Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau melakukan inovasi.
- 2) Memudahkan mendapat bantuan, baik pinjaman finansial berupa bantuan fasilitas dari lembaga yang kuat dan terpercaya.
- 3) Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten.
- 4) Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak akan dikehendaki.

Sistem peningkatan mutu (Kemendikbud, 2016) di Indonesia salah satunya diatur melalui Permendikbud Nomor 28 Tahun 2016 tentang sistem peningkatan

mutu pendidikan dasar dan menengah. Permendikbud (Raharjo dkk, 2019:30) ini menjelaskan bahwa sistem peningkatan mutu pendidikan dasar dan menengah adalah suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses terpadu yang mengatur segala kegiatan untuk meningkatkan mutu pendidikan dasar dan menengah yang saling berinteraksi secara sistematis, terencana dan berkelanjutan.

Menurut Raharjo (2019:22) menyatakan bahwa tujuan dari sistem peningkatan mutu adalah untuk memastikan kepatuhan standar di pendidikan dasar dan menengah sistemik, holistik dan berkelanjutan sehingga tumbuh dan mengembangkan budaya mutu di satuan pendidikan mandiri. Sistem peningkatan mutu memiliki fungsi sebagai berikut: mengarahkan penyelenggaraan pendidikan oleh satuan studi memberikan pendidikan yang berkualitas. Sistem Peningkatan mutu pendidikan dasar dan menengah terdiri atas: Pendidikan SPMI dan Sistem Peningkatan mutu Eksternal (SPME) DIKDASMEN.

Pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) no. 63 tahun 2009 pasal 41 menyatakan bahwa tujuan sistem peningkatan mutu memiliki tujuan untuk:

- 1) Memenuhi Sistem Pelayanan Minimal (SPM) dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun sejak ditetapkan izin prinsip pendirian/pembukaan dan operasi satuan atau program pendidikan;
- 2) Secara bertahap dalam kerangka jangka menengah yang ditetapkan dalam rencana strategis satuan atau program pendidikan memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP);

- 3) Secara bertahap satuan atau program pendidikan yang telah memenuhi SPM dan SNP dalam kerangka jangka menengah yang ditetapkan dalam rencana strategis satuan pendidikan memenuhi standar mutu di atas SNP yang dipilihnya.

#### **2.1.2.1 Indikator Peningkatan mutu**

Pattel (1994) mengisyaratkan untuk memperhatikan tiga komponen penting agar peningkatan mutu tetap berjalan efektif dan terkendali sebagai tindakan perbaikan yang berkelanjutan, yaitu:

- 1) Kualitas pelanggan, yang menunjukkan apakah kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan produk atau jasa yang ada. Hal ini dapat diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
- 2) Kualitas profesional, yang menunjukkan apakah kebutuhan pelanggan secara profesional yang dipercaya untuk menghasilkan produk atau jasa yang diinginkan dapat terpelihara dengan baik.
- 3) Kualitas proses, yang merupakan desain dan operasional dalam proses produksi atau pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Program peningkatan mutu pendidikan oleh satuan atau program pendidikan dituangkan dalam rencana strategis satuan atau program pendidikan yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan dan sejalan dengan Rencana Strategis Pendidikan Penyelenggara satuan atau program pendidikan yang bersangkutan, Rencana Strategis Pendidikan Kabupaten

atau Kota yang bersangkutan, Rencana Strategis Pendidikan Provinsi yang bersangkutan, dan Rencana Strategis Pendidikan Nasional.

## **1. Proses Belajar Mengajar**

### **a. Pengertian Belajar Mengajar**

Dalam dunia pendidikan kita mengenal istilah Proses Belajar Mengajar (PBM) yang didalamnya terkandung variabel-variabel pokok berupa kegiatan guru dalam mengajar dan kegiatan murid dalam belajar. Menurut Benyamin S. Blom dalam bukunya *The Taxonomy of Educational Objectives-Cognitive Domain* (Nasution, 2012:34), menyebutkan bahwa dengan proses belajar mengajar kita akan memperoleh kemampuan yang terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- a. Aspek pengetahuan
- b. Aspek sikap
- c. Aspek ketrampilan.

Aspek pengetahuan berhubungan dengan kemampuan individual mengenai dunia sekitarnya yang meliputi perkembangan intelektual atau mental. Aspek sikap mengenai perkembangan sikap, perasaan, nilai-nilai yang dahulu sering disebut sebagai perkembangan emosional atau moral, sedangkan aspek keterampilan menyangkut perkembangan keterampilan yang mengandung unsur motoris. Ketiga aspek itu secara sederhana dapat dipandang sebagai aspek yang bertalian dengan "*head*" (aspek *cognitive*), "*heart*" (aspek *affective*), dan "*hand*" (aspek *psychomotor*), yang ketiganya saling berhubungan erat, tidak terpisah satu dengan yang lain. Tiap-tiap aspek terdiri dari tertib urutan yang disebut *taxonomi* yang berupa tujuan pendidikan yang harus dicapai dalam situasi belajar mengajar.

Aspek-aspek kemampuan yang yang diperoleh dari proses belajar mengajar itu menurut Blom (Nasution, 2012:36) dapat dijabarkan dalam bentuk-bentuk yang lebih operasional, yaitu:

- a. Aspek pengetahuan, terdiri dari 6 kecakapan, yaitu: a. pengetahuan b. pemahaman c.penerapan d. penguraian e. pemaduan f. penilaian
- b. Aspek sikap (*affective*) terdiri dari 5 kecakapan, yaitu: a. kecakapan menerima rangsangan b.kecakapan merespons rangsangan c. kecakapan menilai sesuatu d.kecakapan mengorganisasi nilai e. kecakapan menginternalisasikan (mewujudkan) nilai-nilai.
- c. Aspek Keterampilan (*psychomotor*) Dalam aspek ini akan memperoleh keterampilan yang bermacam-macam berdasarkan kepentingannya, melalui: persepsi, kesiapan, jawaban, terarah, mekanisme, jawaban yang kompleks, *adaptation*, dan *origination*.

## 2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

Pelaksanaan penelitian dilakukan mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Adapun yang menjadi bagian dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Dr H. Hiseyin Tasar 2011 dalam jurnal penelitian dengan judul **“Pemeriksaan Tingkat Pelaksanaan Mutu Total Prinsip manajemen oleh Kepala Sekolah dan Guru yang Menjalankan Fungsi pada Sekolah Dasar: Kasus Provinsi Adiyaman**

Mutu lulusan sekolah tidak memenuhi tuntutan permintaan dari orang tua/pelanggan di tingkat yang diinginkan, sehingga tugas profesional serta tanggung jawab guru dan pengelola sekolah harus diperiksa. Dalam proses pemeriksaan sekolah dan tugas profesional dan tanggung jawab staf, sumber patokan dasar diamati sebagai "prinsip - prinsip kualitas total dalam Pendidikan.

Dalam penelitian ini, tingkat praktek prinsip-prinsip manajemen mutu total guru dan pengelola sekolah yang bekerja di sekolah dasar pun diselidiki. Alasan bahwa, studi tentang kualitas total dalam pendidikan lebih banyak dalam teori dasar, telah memberikan prioritas untuk ukuran aplikasi. Karena itu, pada "pemeriksaan kinerja guru dan pengelola sekolah di sekolah dasar, tingkat praktek prinsip -prinsip manajemen kualitas total" itu sangat penting. Meneliti tingkat praktek manajemen kualitas total di sekolah dan dengan temuan dan hasil dari penelitian, memberikan umpan balik yang mana tentang pengelolaan sekolah dan restrukturisasi organisasi sekolah telah dipengaruhi dalam hal pilihan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, subjek pemeriksaan para guru dan sekolah bekerja di sekolah dasar tingkat praktek prinsip -prinsip manajemen kualitas total dipelajari, dengan tingkat atas, pengelola pendidikan yang menuntun kebijakan pendidikan, birokrat yang melaksanakan kebijakan pendidikan dan peneliti yang berusaha fokus pada hal yang berkaitan dengan pendidikan adalah untuk menciptakan kesadaran.

2. Cipta Dharma, 2010 dengan judul **“Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.”**

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara simultan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini berarti setiap kebijakan yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan akan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara
- b. Secara parsial variabel-variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- c. Secara parsial dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan PT. Asuransi Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara, variabel pengalaman kerja (X3) memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di mana nilai *unstandardized coefficient* pengalaman kerja sebesar 1,129. Adapun variable yang memberikan pengaruh minimum terhadap kinerja karyawan adalah variable struktur organisasi (X6) di mana nilai *unstandardized coefficient* nya sebesar 0,095.

3. Stephen Onyango Odebero 2006 , dalam jurnal penelitian dengan judul “Manajemen Kualitas Total di Sekolah Menengah di Kenya “: TQM dalam pendidikan. Untuk mendukung inisiatif TQM dalam pendidikan, Crawford dan Shutler (1999) menerapkan Crosby (1984) model untuk menyarankan strategi praktis untuk menggunakan prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan. Strategi mereka terfokus pada kualitas sistem pengajaran yang digunakan bukan pada hasil ujian siswa. Crawford dan Shultler berpendapat bahwa pemeriksaan adalah alat diagnostik untuk menjamin kualitas sistem pe ngajaran. Untuk memenuhi kebutuhan pendidikan siswa, upaya perbaikan terus -menerus perlu diarahkan ke kurikulum dan jasa pengiriman. Dari sudut pandang seperti itu, akar penyebab berbagai kegagalan sistem mutu dalam pendidikan telah diidentifikasi. Ini termasuk input yang buruk, jasa pengiriman yang buruk, kurangnya perhatian dibayar dengan standar kinerja dan pengukuran, staf yang tidak termotivasi dan mengabaikan keterampilan siswa (Ali dan Zairi, 2005).

4. Ahmad Alobiedat 2010, dalam jurnal penelitian dengan judul “**Efektivitas kinerja sekolah, dengan menggunakan total kualitas standar dalam pendidikan Kabupaten Al -Petra Provinsi, dari perspektif kepala sekolah dan guru umum**“

Salah satu karakteristik khas dari zaman ini, yang mempercepat peristiwa, dengan akumulasi sejumlah besar pengetahuan di sekitar kita, dengan beragam bentuk konflik yang ditandai oleh tingkat persaingan yang tinggi

yang berlaku dalam kehidupan kita, baik pada tingkat individu dengan satu sama lain atau antar lembaga dalam rangka mencapai tingkat kualitas produksi yang lebih tinggi. Pada tingkat pelayanan, tidak lagi mencapai tujuan dalam tingkat minimal, dimana upaya individu dan lembaga berdiri, tetapi mencapai tingkat yang lebih tinggi dengan menerima pekerjaan yang sangat baik, dengan standar kinerja tinggi untuk ambisi setinggi mungkin, adalah tujuan utama yang semua orang coba untuk mencapai dan berharap bahwa cita -cita tersebut tercapai. Unsur-unsur unggul merupakan investasi yang sangat diperlukan dalam kinerja semua tugas di zaman ini. Manajemen unggul mencakup dua aspek: aspek pertama berkaitan dengan tugas -tugas baru dengan menegaskan dari tugas saat ini yang konsisten dengan pendahulunya, yang mendorong gerakan tenaga kerja menuju keunggulan.

5. Rizal Mustofa dengan judul **Implementasi Quality Management Sistem Iso 9001:2008 Dalam Pelaksanaan Manajemen Prasarana Dan Sarana Pendidikan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Siswa Di Sman 4 Bandung.**

Dari hasil penelitiannya dijelaskan bahwa:

- a. Hasil implementasi QMS ISO 9001:2008 diukur dari tingkat kepuasan siswa atas pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana secara umum masuk dalam kategori baik dengan kepuasan prosentase kepuasan sebesar 80,62%.

- b. Aspek prasarana dan sarana yang sudah masuk dalam kategori sangat baik adalah aspek yaitu aspek komitmen pelayanan dan pengelolaan prasarana dan sarana, aspek kebersihan dan penataan prasarana dan sarana, aspek kinerja pelayanan operasional prasarana dan sarana dan aspek umpan balik kepuasan atas manajemen prasarana dan sarana. Sedangkan aspek yang masuk
- c. Dalam kategori baik adalah aspek ketersediaan prasarana dan sarana, kemudahan dan kenyamanan penggunaan prasarana dan sarana, pengorganisasian prasarana dan sarana, investarisasi prasarana dan sarana dan pengembangan prasarana dan sarana.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sebagaimana Moelong (2012: 4) metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pengumpulan data adalah merupakan langkah yang harus diadakan setiap penelitian kualitatif, sebab desain penelitian dengan metode pendekatan seperti ini membutuhkan perhatian serta tingkat kejelian dalam menemukan masalah dan fenomena.

#### **3.2 Subjek dan Objek Penelitian**

Dalam hal ini yang menjadi latar belakang penelitian adalah tempat, pelaku dan kegiatan. Pembahasan utama dalam penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan. Subjek atau pelaku dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan guru mata pelajaran. Latar belakang kegiatan dalam penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam meningkatkan mutu pendidikan Di Smp Negeri 7 Tebing Tinggi.

#### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMP negeri 7 Tebing Tinggi di Jl. Syech Beringin, Baringin, Kec. Padang Hilir, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20998. Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam kurun waktu 10 bulan



### **3.4 Sumber Data Penelitian**

Pada penelitian ini kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan keharusan. Hal ini disebabkan karena jenis penelitian ini mengutamakan hasil wawancara dan pengamatan oleh peneliti di lokasi penelitian secara langsung. Selain itu, peneliti juga menjadikan observasi yang dilakukan sebagai alat penelitian dalam melakukan penelitian berbagai fenomena di lingkungan alam, situs sosial pada sekolah. Selain itu, keterampilan wawancara dan observasi peneliti dalam memahami fokus penelitian secara mendalam sangat diperlukan untuk menemukan data yang optimal dan kredibel. Bagi peneliti sendiri untuk mengamati fenomena secara intens, meskipun dalam lingkungan penelitian, adalah suatu keharusan.

Peneliti berinteraksi dengan sumber data untuk memperoleh informasi yang lebih andal dan terpercaya tentang arah penelitian. Peneliti diharapkan dapat membangun hubungan yang dekat, cerdas dan menumbuhkan keyakinan bahwa peneliti tidak akan menyalahgunakan hasil penelitiannya dan merugikan orang lain atau lembaga yang diteliti. Akibat hubungan antara peneliti dengan banyaknya informasi yang ada di lokasi penelitian, maka peneliti memerlukan suatu strategi atau strategi, seperti ketekunan, keluwesan, dan kreativitas.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut: 1.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan di mana dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga makna dapat dikonstruksi dalam topik tertentu (Sugiyono, 2017; 384). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi lisan dari sumber data seperti kepala sekolah, dosen dan staf, guru, siswa, dan orang tua. Sebelum melakukan wawancara dan observasi, penulis menyusun beberapa item sesuai dengan pertanyaan penelitian sebagai pedoman dalam melakukan wawancara dan observasi.

### 2. Observasi

Pengamatan (Afifuddin dan Beni Ahmad, 2009; 203) adalah proses yang kompleks, proses yang terstruktur Berbagai proses fisik dan psikologis. Dua yang paling penting Ini adalah proses pengamatan dan ingatan. Ketika penelitian melibatkan perilaku manusia, proses, pekerjaan, fenomena alam, jika responden yang diamati tidak terlalu besar .

Observasi adalah cara mengamati dan mengumpulkan data Mencatat secara langsung dan sistematis fenomena yang diteliti. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan observasi melalui observasi Panca indera mata bekerja dan dibantu oleh panca indera lainnya.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah untuk menemukan catatan data tentang hal-hal atau variabel berupa keterangan gambar, deskripsi, dan sebagainya. Metode

file ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data manajemen mutu terintegrasi pada SMP Negeri 7 Tebing Tinggi.

#### 4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2017:330), pada saat pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data, data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Saat penelitian mengumpulkan data melalui triangulasi, peneliti Mengumpulkan data sekaligus mengecek kredibilitas data yaitu check Kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data yang berbeda dari sumber yang berbeda Data.

### **3.6 Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan dengan mempergunakan teknik seperti yang dikemukakan oleh Miles dan huberman (1996:67) :

1. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengaharapkan hal-hal penting, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna. Jadi, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan pengkajian

dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai data itu sendiri.

2. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan dan verifikasi. Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian kesimpulan. Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proses dan hasil implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di Smp Negeri 7 Tebing Tinggi.

### **3.8 Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2014:430) untuk mendapatkan validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan uji keabsahan data. Keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan menanyakan mengenai

bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi kepada Kepala Sekolah kemudian dilakukan *cross check* kepada beberapa guru dan siswa mengenai hal yang sama. Triangulasi metode dalam penelitian ini yaitu pada saat menggali informasi mengenai kepemimpinan transformasional tidak hanya melalui wawancara saja tetapi dilakukan *cross check* melalui observasi dan pencermatan dokumen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

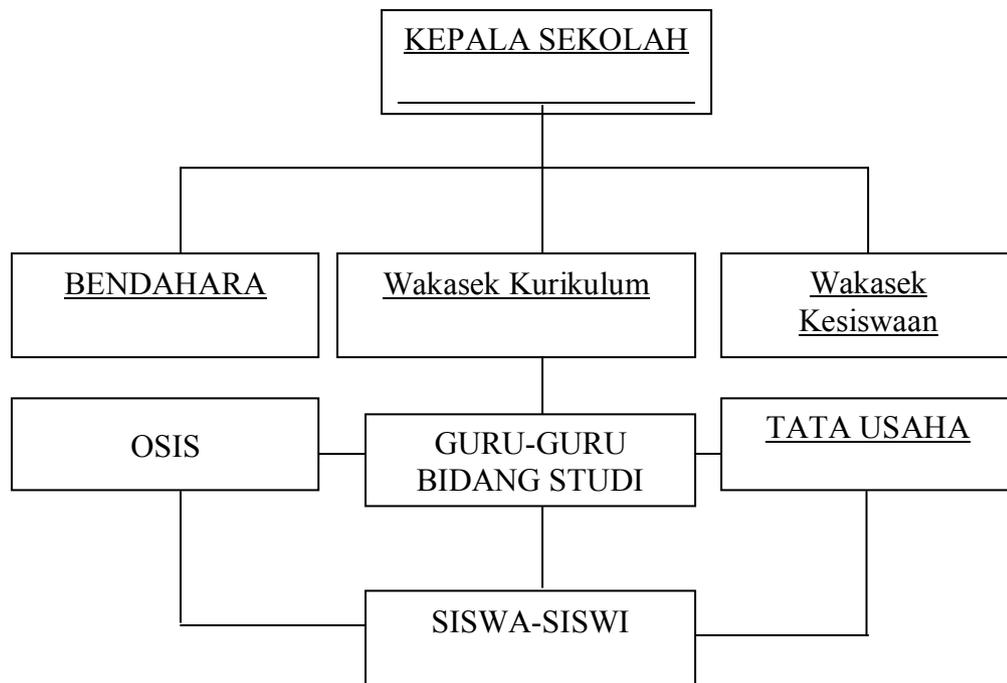
#### **4.1 deskripsi Sekolah**

##### **4.1.1 Gambaran Umum SMP Negeri 7 Tebing Tinggi**

SMP Negeri 7 Tebing Tinggi adalah sekolah Negeri dengan jenjang SMP yang beralamat di Jalan H. Syech Baringin Kec. Padang Hilir Kota Tebing Tinggi Prov. Sumatera Utara.

##### **4.1.2 Struktur Organisasi Sekolah**

Secara operasional SMP Negeri 7 Tebing Tinggi berada di bawah naungan Departemen Pendidikan dan Pengajaran, artinya segala yang berkaitan dengan pelaksanaan proses belajar mengajar tetap dalam pengawasan Dikjar Kota Tebing Tinggi. Adapun struktur organisasi SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dalam bagan organisasi di bawah ini:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**

Sumber: SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, Tahun 2022

Struktur organisasi merupakan gambaran pembagian tugas, fungsi dan wewenang dalam pelaksanaan proses belajar mengajar di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dalam bagan tugas secara jelas. Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab umum pelaksanaan proses belajar mengajar dibantu oleh seorang wakil kepala sekolah, bendahara, PKS dan tata usaha.

#### 4.1.3 Sarana dan Fasilitas

Usaha penyelenggaraan pendidikan sebagai usaha yang baik dan benar dalam mencapai kesuksesan, melalui berbagai aspek pendukung, seperti

sarana dan fasilitas. Secara umum sarana dan fasilitas di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Sarana dan Fasilitas**

<b>No</b>	<b>BENTUK SARANA DAN FASILITAS</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Ruang Kepala Sekolah	1 ruang
2	Ruang Dewan Guru	1 ruang
3	Ruang Belajar	9 ruang
4	Ruang OSIS	1 ruang
5	Perpustakaan	1 ruang
6	Lapangan Upacara	1 ruang
7	Koperasi	1 ruang
8	Kantin	1 ruang
9	Gudang	1 ruang
10	Kamar mandi	4 ruang

*Sumber: Kantor SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, Tahun 2022*

Pengadaan sarana dan fasilitas belajar mengajar tidaklah semata-mata untuk program pendidikan didalam kelas saja. Akan tetapi juga sebagai upaya mendukung kegiatan luar kelas, seperti upacara dan fasilitas olah raga untuk siswa dan termasuk fasilitas OSIS dalam kegiatan keorganisasian siswa. Tujuan pengadaan sarana dan fasilitas di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi untuk meningkatkan kualitas siswa baik dalam proses pembinaan, sikap dan keterampilan. Pendukung kecerdasan siswa dalam bidang ekstrakurikuler.

## 4.2 Rumusan Penelitian

### 4.2.1 Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dengan Aspek Kepemimpinan Mutu

Dalam perspektif kebijakan pendidikan nasional, terdapat tujuh peran utama kepala sekolah, yaitu: sebagai educator/pendidik, manajer, administrator, supervisor, leader/pemimpin, pencipta iklim kerja, dan wirausahawan. Berikut hasil wawancara dengan kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi berkaitan dengan perannya dalam peningkatan mutu sekolah.

Dalam menyikapi kegiatan pembelajaran, guru berada di posisi sebagai pelaksana dan pengembang utama kurikulum di sekolah. Saya sebagai kepala sekolah juga seorang guru yang memiliki tugas sebagai pendidik. Jadi, sebagai guru kami tetap harus menunjukkan komitmen yang tinggi dan fokus terhadap pengembangan kurikulum dan kegiatan pembelajaran di sekolah sekaligus berusaha memfasilitasi dan memotivasi agar para guru dapat meningkatkan kompetensinya secara terus menerus sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik, dan saat ini proses pembelajaran di madrasah ini sudah berlangsung baik. (Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Berikut hasil wawancara dengan kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dalam mengendalikan penurunan mutu sekolah.

Dalam menyikapi penurunan mutu sekolah dalam beberapa tahun terakhir ini saya fokus pada Upaya yang menurut saya dapat meningkatkan mutu pendidikan. Pertama, saya benahi masalah kedisiplinan. Kedisiplinan itu, tentu saya mulai dari diri saya sendiri, dimana saya hadir di sekolah tepat waktu, bahkan saya upayakan paling awal dibanding warga sekolah yang lain. Di sini saya membuat peraturan tegas tentang kedisiplinan, bahwa guru dan staf sekolah harus tinggi tingkat kehadirannya. Tidak boleh ada ketidakjelasan tentang kehadiran guru maupun staf. Bagi yang melanggar disiplin, saya tidak segan-segan untuk memberikan sanksi, mulai dari sanksi yang ringan berupa teguran, maupun sanksi yang berat berupa pemecatan. Di samping itu, guru-guru yang berprestasi akan kami beri apresiasi yang sepatutnya. Saya juga berusaha mengaktifkan kegiatan positif untuk guru, yaitu berupa MGMP sekolah, saya juga berusaha melengkapi sarana dan prasarana sekolah, buku – buku pelajaran, dan saya mengirim guru – guru secara bergiliran mengikuti pelatihan untuk

meningkatkan kemampuan akademis.  
(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Berdasarkan wawancara di atas, kepala sekolah menyadari turunnya mutu pendidikan selama beberapa tahun terakhir. Beliau telah merespon dengan tepat bahwa penurunan mutu pendidikan adalah disebabkan kurangnya tingkat kedisiplinan. Strategi yang beliau jalankan adalah meningkatkan disiplin, memberikan sanksi bagi yang melanggar dan apresiasi bagi yang menjalankan kedisiplinan.

Dalam kutipan wawancara di atas juga diperoleh gambaran Kepala Sekolah sebagai educator. Kegiatan pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan, dan guru merupakan pelaksana dan pengembang utama kurikulum di sekolah. Kepala sekolah pada prinsipnya juga seorang guru yang memiliki tugas sebagai pendidik. Sebagai guru tetap harus menunjukkan komitmen yang tinggi dan fokus terhadap pengembangan kurikulum dan kegiatan pembelajaran di sekolah sekaligus berusaha memfasilitasi dan memotivasi agar para guru dapat meningkatkan kompetensinya secara terus menerus sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik, dan saat ini proses pembelajaran di madrasah ini sudah berlangsung baik. Berdasarkan penelitian yang relevan, jurnal ilmiah pendidik ISSN 25806416-23016671 yang ditulis oleh Siti Netti Kwin, Akrim, Amini Program Manajemen Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

pada tahun 2022 dengan judul “Analisis Model Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pemberdaya Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kompetensi guru ” menyatakan bahwa : Model kepemimpinan yang optimal dapat memberdayakan sumber daya manusia dalam meningkatkan sumber daya guru. Kepala sekolah harus mampu menjadi pemberdaya sumber daya manusia dan dapat meningkatkan kompetensi guru. Model kepemimpinan kepala sekolah adalah merupakan hal yang sangat penting, karena dalam membangun platform perubahan sistemik di sekolah, termasuk dalam memberdayakan sumber daya manusia dalam meningkatkan kompetensi guru.

Dari kutipan wawancara juga tergambar peran kepala sekolah sebagai manajer. Sebagai manajer, kepala sekolah harus mampu memanaj komponen yang ada di sekolah, khususnya guru agar mampu meningkatkan dan mengembangkan profesinya, untuk itu menurut kepala sekolah, upaya yang telah dilaksanakan dalam peningkatan dan pengembangan profesi guru antara lain:

- 1) Mengaktifkan kegiatan musyawarah guru mata pelajaran (MGMP).
- 2) Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan.
- 3) Melengkapi buku-buku pembelajaran
- 4) Mengadakan pendidikan dan latihan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, epektif, dan menyenangkan (PAIKEM).
- 5) Mengirim/mengutus guru mengikuti pendidikan dan latihan.

Sejalan dengan itu berdasarkan penelitian yang relevan, jurnal Manajemen Pendidikan ISSN 2614-3017 yang ditulis oleh Amini, Desliana Pane dan Akrim Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Manajemen Berbasis Sekolah” menyatakan bahwa penerapan manajemen berbasis sekolah tidak lepas dari dukungan seorang pemimpin, dimana pemimpin ini akan bertugas mengontrol dan mengolah pelaksanaan manajemen berbasis sekolah. Seorang pemimpin dalam sekolah adalah kepala sekolah. Dimana kepala sekolah berfungsi sebagai manajer dimana sangat menentukan dinamika sekolah menuju gerbang keberhasilan pendidikan dan segala bidang kehidupan.

Lebih lanjut, kepala sekolah juga berperan sebagai educator. Peningkatan mutu sekolah tidak terlepas dari masalah dana, sebagai administrator kepala sekolah dituntut memiliki kemampuan dalam pengelolaan keuangan. Menurut kepala sekolah dalam merancang anggaran kepala sekolah tidak dapat menentukan sendiri, karenanya bendahara dan komite sekolah beserta wakil kepala sekolah dilibatkan dalam merancang dan mengelola keuangan sekolah, khususnya bendahara sekolah.

Peran Kepala sekolah juga sebagai supervisor. Supervisi yang dilaksanakan oleh kepala sekolah adalah melalui kunjungan kelas untuk mengamati proses pembelajaran secara langsung, terutama menilai kompetensi guru dalam pembelajaran, baik dalam penerapan strategi

pembelajaran dan penggunaan metode dan media pembelajaran. Disamping itu melalui rapat rutin minimal 3 (tiga) bulan sekali. Hal ini dilaksanakan semata-mata untuk peningkatan mutu sekolah, sesuai dengan

Selain itu kepala sekolah bertindak sebagai leader. Gaya kepemimpinan kepala sekolah sangat menentukan dan besar pengaruhnya dalam pendidikan. Untuk itu, menurut kepala sekolah agar proses pendidikan di Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dapat berjalan efektif dan bermutu, kepala sekolah menerapkan multi gaya dalam kepemimpinannya. Terkadang otoriter, terkadang juga demokratis sesuai dengan situasi dan kondisi dengan melihat tipe dan karakter guru yang dihadapi.

Kepala sekolah juga sangat berperan dalam meningkatkan iklim kerja agar kondusif. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian yang relevan, jurnal kajian konseling dan pendidikan ISSN 2620-3103 yang ditulis oleh Dina Hidayati, Elfrianto, Indra Prasetya Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah, Pendidikan dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru” menyatakan bahwa Ketika kepala sekolah memiliki gaya kepemimpinan situasional, yaitu kepala sekolah yang baik, dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada guru – guru artinya mampu beradaptasi dengan segala situasi dan kondisi yang terjadi. Perlunya menyesuaikan gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi dan kondisi ini tentunya, akan mempermudah kepala sekolah

berkomunikasi dengan guru. Kepala sekolah yang lebih akrab dengan semua guru akan terjalin hubungan kekeluargaan yang baik, dan tercipta suasana yang selalu kondusif dalam bekerja, dan menghasilkan kinerja yang maksimal. Usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya menciptakan iklim kerja yang kondusif yaitu:

- Menyusun rencana kerja dengan jelas dan mengkomunikasikannya dengan para guru.
- Mengedepankan prinsip-prinsip komunikatif dan azaskebersamaan.
- Menerapkan metode *reward and punishment* (pemberian hadiah dan hukuman).

Menurut keterangan salah seorang guru Sekolah SMP Negeri 7

Tebing Tinggi, Drs. David TSPL Tobing,

Kepemimpinan kepala sekolah dinilai sudah cukup baik, hal ini didasarkan kepada kenyataan bahwa, kepala sekolah menjunjung tinggi toleransi terkait perbedaan SARA, tidak sungkan dalam menyelesaikan permasalahan antar warga sekolah, saling bekerjasama, dan berupaya keras dalam peningkatan mutu pendidik.  
(wawancara 16 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB)

Dari pernyataan tersebut dapat terlihat bahwa,

- a) Kepemimpinan kepala sekolah cenderung demokratis.
- b) Secara aktif terlibat dalam setiap pemecahan masalah yang terjadi di sekolah.
- c) Dapat membangun dan memelihara kepercayaan.
- d) Bertindak berdasarkan data dan fakta.
- e) Mampu menciptakan situasi kerja yang kondusif dan menyenangkan, dan

- f) Aktif mengadakan peningkatan kompetensi guru melalui pendidikan dan latihan secara terprogram.

Keberhasilan pelaksanaan TQM merupakan tanggung jawab dari manajemen puncak yaitu kepala sekolah. Implikasi dari pilar kepemimpinan sebagai alat dalam menerapkan manajemen mutu terpadu harus memiliki visi dan misi atau pandangan jauh yang jelas kedepannya. Aspek kepemimpinan sangat esensial sekali dalam perkembangan mutu. Kepemimpinan dilihat dari sudut formal yakni kepala sekolah sebagai pimpinan puncak wajib melakukan perbaikan-perbaikan serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sekolah dan para guru di sekolah harus mampu menetapkan konteks di mana para siswa dapat secara optimal mencapai potensi mereka melalui dampak dari kemajuan berkelanjutan yang disebabkan oleh kerja sama antara para guru dan para siswa tersebut.

Dalam pendidikan dan pelatihan, kepala Sekolah SMP Negeri 7

Tebing Tinggi menyatakan:

Saya selama ini melihat bahwa kemampuan mendidik dan melatih yang dimiliki guru berbeda-beda sehingga diperlukan satu upaya untuk membantu para guru dalam menemukan strategi dan metode yang pas dalam pembelajaran sehingga dapat menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan pembelajaran masing-masing. (Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Untuk itu di sekolah ini dikembangkan program musyawarah guru mata pelajaran (MGMP) sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam pembelajaran antar sesama guru,

di samping tetap memberikan kesempatan kepada para guru untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang dilaksanakan oleh kementerian agama maupun pihak lain.

Sebagai komunitas sosial, komunikasi sangat diperlukan demi kejelasan target yang akan dicapai. Untuk itu, menurut penjelasan kepala sekolah komunikasi yang dibangun tidak hanya komunikasi dua arah tetapi multi arah demi kesempurnaan program dan target yang akan dicapai dari visi dan misi sekolah, sekaligus untuk mengetahui komitmen yang dimiliki oleh guru dan kesungguhannya dalam melakukan perubahan dan usaha peningkatan mutu, dan sepertinya rapat rutin yang dilaksanakan selama ini menjadi salah satu sarana yang cukup efektif dalam membangun komunikasi di sekolah.

Evaluasi atau penilaian adalah kegiatan untuk mengetahui apakah kegiatan yang telah dilakukan berhasil atau tidak. Jadi pada dasarnya yang dinilai adalah:

- a. Program; yaitu rencana kegiatan yang akan dilaksanakan baik sebagai tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, maupun tenaga laboratorium.
- b. Proses; yakni pelaksanaan dari program yang telah direncanakan melalui monitoring dan supervisi.
- c. Hasil; yakni jika tujuan tidak tercapai berarti tidak berhasil.

#### **4.2.2 Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, dengan Aspek Kepemimpinan Mutu.**

Dalam sebuah sekolah, kepala sekolah bertindak sebagai pemimpin (leader). Pola kepemimpinan seorang pemimpin sangat mempengaruhi kinerja warga sekolah. Hal tersebut senada dengan Akrim, Tabroni, Samsul Hady, Latipun (2019:36) Kepemimpinan adalah kecakapan yang ada di dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi sekaligus memotivasi orang lain untuk mencapai sebuah target (tujuan).

Kepala sekolah juga bertindak sebagai manajer atau pengendali struktur administratif dimana kepala sekolah sebagai penanggung jawab dan mengontrol setiap administrasi yang dilakukan. Emilda Sulasmi (2020:12) Konsep manajemen dapat diwujudkan seperti mengambil keputusan, memberi perintah, menetapkan kebijakan, mengalokasikan sumber daya dan mengarahkan aktivitas untuk mencapai tujuan

Dalam perencanaan peningkatan mutu sekolah, kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi menyatakan:

Menurut kami, setiap awal tahun pelajaran pasti membuat perencanaan dan program sekolah. Pembuatan program dan perencanaan sekolah tersebut dibuat dengan berkoordinasi dengan komite sekolah, para wakil kepala sekolah, dan kepala tata usaha. Awalnya kami menganalisa dan mendata apa yang menjadi kebutuhan sekolah, baik masalah siswa, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, dan yang lainnya, kemudian kami buat skala prioritas berdasarkan kondisi yang dimiliki oleh sekolah, jika masih memungkinkan memberdayakan apa yang ada di sekolah kami berdayakan yang ada, tapi jika tidak kami mencari solusi lain yang terbaik.  
(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Masih menurut kepala sekolah,

Ketika menyusun sebuah perencanaan dalam pendidikan di sekolah tidaklah dilakukan hanya untuk mencapai tujuan dunia semata, tapi harus jauh lebih dari itu melampaui batas-batas target kehidupan duniawi. Perencanaan itu juga untuk mencapai target kebahagiaan dunia dan akhirat, sehingga kedua-duanya bisa dicapai secara seimbang. sehingga pada setiap mata pelajaran harus dikaitkan dengan nilai-nilai agama dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maa Esa.  
(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Sekolah sebagai lembaga pendidikan sudah semestinya mempunyai organisasi yang baik agar tujuan pendidikan dapat tercapai sepenuhnya. Pengorganisasian yang diterapkan oleh kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi mengacu kepada dua aspek utama, yaitu mengelompokkan dahulu bidang-bidang kerja yang dibutuhkan oleh sekolah dalam penyelenggaraan proses pendidikan, misalnya: penentuan guru mata pelajaran dan jam pembelajarannya, wali kelas, petugas piket, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan lain-lain, dan yang kedua pembagian tugas, yaitu perincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, dengan tujuan agar ada kesesuaian antara tugas yang diberikan dengan kemampuan dan dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan sekolah. Pengelompokkan dan pembagian tugas tersebut dilakukan oleh kepala sekolah dibantu dengan para Pembantu Kepala Sekolah (PKM) khususnya Pembantu Kepala Sekolah Bidang Kurikulum.

Agar penggolongan pekerjaan dan pembagian tugas dapat sesuai, menurut penjelasan kepala sekolah, diawali dengan proses identifikasi dengan melihat latar belakang pendidikan, beban kerja setiap guru, pengalaman, kinerja, loyalitas, dan masukan-masukan dari para wakil

kepala sekolah.

Khusus untuk tenaga perpustakaan, selama ini ditugaskan kepada guru-guru yang berlatar belakang pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Kewarga Negara dan ilmu-ilmu sosial. Sedangkan untuk tenaga laboratorium dipercayakan kepada guru-guru yang berlatar belakang pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam (Fisika dan Biologi) secara bergantian setiap tahun pelajaran. Namun kadang-kadang, ada juga yang bertugas sebagai tenaga perpustakaan atau tenaga laboratorium itu berlanjut hingga dua atau tiga tahun berturut-turut. Hal ini dilakukan jika tenaga perpustakaan atau tenaga laboratorium tersebut dianggap berkompeten terhadap tugas tersebut.

Pengelompokan dan pembagian kerja tersebut diterapkan oleh kepala sekolah bertujuan untuk mewujudkan kesatuan visi dan keterpaduan yang harmonis dalam melaksanakan misi sekolah. Di samping itu, Sebuah organisasi dalam manajemen pendidikan Islam (sekolah) akan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan jika konsisten dengan prinsip-prinsip yang mendesain perjalanan organisasi yaitu Kebebasan, keadilan, dan musyawarah. Prinsip ini diterapkan di Sekolah ini sehingga sangat membantu dalam mencapai visi dan misi sekolah.

Terkait dengan perencanaan peningkatan mutu sekolah, kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi menyatakan:

Peningkatan mutu tidak dapat dilakukan secara spekulatif. Semua kegiatan yang dilakukan dalam upaya peningkatan mutu harus

didasarkan pada tersedianya data yang akurat. Demikian pula tujuan, sasaran, dan target yang akan diwujudkan harus dinyatakan secara jelas, sehingga dapat dievaluasi ketercapaiannya.  
(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Manajemen peningkatan mutu pendidikan di sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada pendidikan di sekolah, mengaplikasikan sekumpulan teknik, mendasarkan pada ketersediaan data kuantitatif & kualitatif, dan pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

Menurut penjelasan kepala sekolah, pelaksanaan Manajemen Peningkatan Mutu meliputi:

- tahap persiapan, yang meliputi penyebaran informasi kepada semua pihak, menyusun tim pengembang dengan melibatkan *stake holders*, membentuk tim evaluasi sekolah, menentukan sasaran yang akan dievaluasi, dan menentukan sasaran kepada siapa sosialisasi akan dilakukan.
- tahap implementasi yang meliputi pengumpulan informasi, pengolahan informasi, penyusunan buram laporan dan rekomendasi, dan penyampaian laporan serta rekomendasi.,
- Tahap tindak lanjut yang meliputi menganalisis hasil evaluasi, menyusun skala prioritas, menetapkan sasaran dan target sekolah, dan menyusun program kerja untuk meningkatkan mutu sekolah.

Dalam penerapan manajemen mutu terpadu, kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi menyatakan:

Penerapan manajemen mutu terpadu harus digunakan secara tepat sasaran. Kami menerapkan manajemen mutu terpadu dengan melakukan perbaikan, pelayanan, pengurangan biaya serta kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah murid-murid dan orang tua murid yang mempercayakan anak-anak mereka untuk bersekolah di sini. Ini diterapkan dengan menggunakan aspek kepemimpinan dalam mutu di mana saya mencoba meningkatkan mutu atau kualitas kepemimpinan saya dengan menjunjung nilai-nilai yang baik seperti integritas, kepercayaan. Dengan sendirinya, bila saya bisa mencapai seperti itu, tentu bawahan saya akan dengan mudah saya arahkan.  
(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Upaya peningkatan mutu merupakan suatu kegiatan yang kompleks, karena itu harus dicaridari dan dirumuskan indikator-indikator yang berpengaruh terhadap mutu tersebut. Dalam mewujudkan mutu sekolah, semua komponen pendidikan, yaitu kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua dan masyarakat harus dilibatkan untuk mengambil peran masing-masing. Konsep ini dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen mutu terpadu (MMT), yang sering disebut *Total Quality Management (TQM)*.

Lebih lanjut manajemen mutu terpadu juga meliputi pengawasan. Pengawasan merupakan suatu proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi tercapai. Pengawasan dimaksudkan agar penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai. Apa yang direncanakan dijalankan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumberdaya material akan mendukung terwujudnya tujuan organisasi.

Dalam rangka untuk memaksimalkan pelaksanaan program pendidikan di sekolah, menurut kepala sekolah ada tiga langkah pengawasan yang dilakukan di Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, yaitu:

- Pengawasan pendahuluan

Pengawasan ini bertujuan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya revisi atau perubahan terhadap setiap program yang akan dilaksanakan, terhadap guru dengan melihat program pembelajaran yang dibuatnya masing-masing, sedangkan bagi tenaga kependidikan lainnya dengan melihat program kerja dan target kerja masing-masing; ini dirancang untuk mengantisipasi jika ada penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan perlunya koreksi sebelum suatu tahap kegiatan tersebut dikerjakan atau diselesaikan.

- Pengawasan proses

Merupakan proses pengawasan yang dilaksanakan seiring dengan pelaksanaan suatu program. Pengawasan proses dilaksanakan melalui monitoring dan supervisi. Hal ini dimaksudkan jika didalam proses pelaksanaan kegiatan terdapat kendala dapat diantisipasi langsung dan sekaligus ditentukan solusinya sehingga menjamin ketepatan pelaksanaan kerja dan sekaligus pencapaian tujuan secara maksimal.

- Pengawasan umpan balik

Pengawasan ini dilakukan untuk menyesuaikan dan mengukur hasil-hasil dari suatu program yang telah diselesaikan serta adanya tindak

lanjut dan umpan balik terhadap kondisi sebelumnya, hari ini dan masa yang akan datang.

Untuk merealisasikan hal tersebut, setiap bulan dilaksanakan rapat rutin, biasanya pada awal bulan, atau paling lambat pada pertengahan bulan. Rapat rutin ini dimaksudkan untuk mengevaluasi program kerja masing-masing anggota (guru dan tenaga kependidikan lainnya), untuk mencari solusi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pendidik dan tenaga kependidikan atau sekolah, sekaligus sebagai sarana untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, menyampaikan informasi dan sekaligus instruksi.

Terkait dengan evaluasi pengendalian mutu, selama ini evaluasi yang diterapkan di sekolah ini bersifat objektif dan normatif. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan salah seorang guru senior di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, Sri Darti, S.Pd

Selama ini kepala sekolah melakukan penilaian terhadap guru, baik terkait kedisiplinan, loyalitas terhadap atasan, profesionalisme dan tanggung jawab. Penilaian itu sangat mempengaruhi nilai SKP guru yang bersangkutan.

(Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Dari kutipan wawancara diperoleh informasi bahwa penilaian yang dilakukan kepala sekolah bersifat objektif dan normative. Yang bersifat objektif penilaian terhadap kinerja yaitu kesesuaian antara program dengan pelaksanaan di lapangan serta tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Sedangkan yang bersifat normatif yaitu tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama dan prakarsanya terhadap sekolah, hal ini kami

mengacu pada komponen yang ada dalam DP3.

Penilaian yang diterapkan di Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi seperti yang di sampaikan oleh Bapak Kepala Sekolah, disamping penilaian yang bersifat objektif juga penilaian secara normatif. Penilaian yang bersifat objektif yaitu kinerja (profesionalitas) dan loyalitas.

Penilaian terhadap kinerja meliputi:

- Mempunyai kecakapan dan menguasai segala seluk beluk bidang tugasnya.
- Mempunyai keterampilan yang baik dalam melaksanakan tugasnya.
- Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya.
- Mencapai hasil kerja dengan baik, dalam arti kualitas maupun kuantitas.

Menurut penjelasan kepala sekolah,

Mutu pendidikan yang dicapai selama ini, tingkat kelulusan memang mencapai 100 %, Namun lulusan belum dapat menembus sekolah lanjutan favorit melalui jalur prestasi. Namun di Tahun Ajaran 2021 / 2022 ini sudah ada lulusan yang berhasil menembus sekolah lanjutan favorit melalui jalur prestasi, meskipun nominalnya tidak banyak. Hal ini tentu tidak terlepas dari adanya kerjasama semua pihak, baik itu guru, siswa, orang tua/wali dan juga kepala sekolah. Jadi prestasi itu tidak datang dengan sendirinya, melainkan karena adanya usaha dan kerja keras. Secara umum, faktor pendukung yang utama dalam penerapan mutu terpadu adalah kepemimpinan kepala sekolah, pendidikan dan pelatihan, komunikasi dan evaluasi. (Wawancara 18 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

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

Mengingat demikian kompleksnya proses penerapan mutu terpadu, maka di sekolah ini berpegang pada prinsip-prinsip: fokus terhadap pelanggan, perbaikan proses, dan keterlibatan total.

Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu: Pelanggan internal (di dalam organisasi sekolah) dan Pelanggan eksternal (di luar organisasi sekolah).

Dalam dunia usaha, apapun usahanya termasuk usaha dalam jasa pendidikan yaitu sekolah, agar sukses dalam usahanya maka harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pada saat ini masyarakat luas mencemooh atau mencibirkan kinerja sekolah/lembaga pendidikan. Mereka yang putra atau putrinya lulus SD/MI dan tidak dapat diterima di SMP/MTs yang favorit sesuai keinginannya, kemudian mengecap bahwa sekolah asal anak mereka mutu atau kualitasnya jelek.

Mengenai citra, kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi menyatakan:

Untuk memperbaiki citra atau *image* sekolah yang buruk di kalangan masyarakat, maka mau atau tidak mau, pihak sekolah harus terus meningkatkan pengelolaan atau penyelenggaraan pendidikan di sekolah agar dapat terus berusaha memenuhi keinginan/harapan/pelanggan atau *stakeholder* sekolah atau lembaga pendidikan yang dikelolanya. (Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Dengan proses pelayanan atau penyelenggaraan pendidikan yang baik sesuai keinginan pelanggannya dan lulusannya dapat

diterima di lembaga pendidikan yang diinginkan dan atau segera dapat diterima di dunia usaha atau dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri dengan penghasilan yang memadai, maka masyarakat atau *stakeholder* akan merasa puas. Inilah harapan masyarakat *stakeholder* pendidikan terhadap sekolah/lembaga pendidikan kita semua.

Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, misalnya guru, selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan siswa. begitu pula pada pelanggan eksternal misalnya masyarakat sekitar.

Mengenai perbaikan proses, kepala Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi menyatakan:

Perbaikan proses merupakan perbaikan yang berlangsung secara terus menerus dalam rangka pencapaian visi dan misi sekolah sekaligus untuk memperkecil kegagalan program peningkatan mutu. Tujuan pertama perbaikan secara terus menerus ialah proses yang handal, dalam arti bahwa dapat diproduksi yang diinginkan setiap saat tanpa variasi yang diminimumkan. Apabila keragaman telah dibuat minimum dan hasilnya belum dapat diterima maka tujuan kedua dari perbaikan proses ialah merancang kembali proses tersebut untuk memproduksi output yang lebih dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan baik yang internal maupun yang eksternal menjadi puas. (Wawancara 15 Maret 2022, pukul 11.15 WIB)

Selanjutnya muara dari perbaikan proses itu terlihat nyata dari keberhasilan siswa – siswi SMP Negeri 7 Tebing Tinggi Tahun Ajaran 2021 / 2022, untuk menembus SMA favorit di tebing Tinggi melalui jalur prestasi. Tak kurang dari 10 orang siswa berhasil masuk ke sekolah lanjutan favorit, dimana tahun sebelumnya tidak seorangpun siswa yang berhasil masuk SMA / SMK favorit melalui jalur prestasi. (Wawancara 30 Mei 2022, pukul 10.15 WIB)

Adanya perbaikan terus menerus, secara individual maupun

secara berkelompok baik di dalam menyeting kualitas sekolah dengan jalan administrator bekerja berkolaborasi dengan pelanggan dan para guru. TQM menekankan evaluasi diri sebagai bagian dari suatu proses perbaikan berkelanjutan. Administrator berperan penting sekali dalam upaya perbaikan terus menerus dengan cara mempertegas disiplin, seperti pengendalian, perintah baik dengan intimidasi untuk kemajuan sekolah. TQM pendidikan dibutuhkan evaluasi diri

Setiap komponen yang terdapat di sekolah, masing- masing memiliki peran dan tanggung jawab yang sama dalam upaya pencapaian visi dan misi sekolah, sehingga perlu ditanamkan rasa tanggung jawab melalui pembagian tugas secara adil dengan penetapan target dari setiap bidang tugas sesuai bidangnya masing-masing. Pendekatan ini dimulai dari pimpinan, yaitu kepala sekolah, wakil-wakil kepala sekolah, dan seterusnya sampai kepada guru dan bahkan orang tua/wali siswa.

Peran guru (staf pengajar) sebenarnya tidak jauh berbeda dengan peran kepala sekolah, hanya lingkupnya yang berbeda. Dalam lingkup yang lebih kecil (mikro) yaitu mengelola proses pembelajaran sesuai kelompok belajar atau bidang studi yang dipegangnya, setiap guru memahami visi dan misi sekolah, merencanakan proses pembelajaran, (mengorganisasikan bahan, siswa, mensinergikan dengan metoda dan sumber belajar yang tepat yang ia kuasai), menerapkan kepemimpinan yang demokratis dan memberdayakan

siswa dengan mengambil keputusan sesuai kewenangan yang ia miliki dan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan guru lain, dengan siswa, dengan kepala sekolah dan orang tua. Ia juga memonitor kemajuan siswa, serta melakukan evaluasi perkembangan setiap anak sebagai masukan bagi perbaikan pelaksanaan proses pembelajaran secara terus menerus. Guru juga memberi penghargaan bagi siswa yang menunjukkan kemajuan dalam belajar (berprestasi) serta memberikan semangat/dorongan (motivasi) serta membantu siswa yang prestasinya kurang/belum memuaskan.

Peran orang tua siswa dan masyarakat sudah lama dikenal sebagai pusat-pusat pendidikan yang penting di dalam mengembangkan anak (menjadi pribadi mandiri dengan segala keterampilan hidupnya) bersama-sama dengan sekolah sebagai institusi formal yang terencana, terstruktur, dan teratur melaksanakan fungsi pendidikan.

Siswa atau murid merupakan subjek utama dan konsumen utama *primebeneficiary* dari segala upaya yang dilaksanakan oleh penyelenggara satuan pendidikan bersama manajemen yang terlibat didalamnya. Dalam posisinya yang menjadi subjek tujuan pendidikan itu, maka keinginan dan harapan mereka, motivasi mereka, serta komitmen keterlibatan mereka menjadi penting. Salah satu cara untuk mengakomodasi kepentingan mereka adalah dengan mendengarkan suara mereka.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1 Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dengan aspek Pengendalian Mutu**

Manajemen peningkatan mutu di Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dinilai sudah cukup baik, baik dalam hal perencanaannya, pengorganisasiannya, pelaksanaannya maupun pengawasan dan evaluasinya sehingga mutu pendidikan di Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi terus mengalami peningkatan, baik dilihat dari proses pembelajaran maupun dari persentase kelulusannya. Namun demikian, upaya peningkatan tetap harus diupayakan mengingat pendidikan merupakan suatu proses yang senantiasa berlangsung secara dinamis sehingga menuntut kepekaan dari semua komponen pendidikan terutama kepala sekolah untuk selalu menyesuaikan dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi pada setiap zaman.

Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan ada kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi yaitu:

#### **4.2.2.1 Kekuatan (Strength)**

- Memiliki Guru dengan pendidikan S-1 sebanyak 33 orang, dan diantaranya ada yang sedang menjalani program S-2 sebanyak 4 orang, konsentrasi pendidikan agama cukup memadai
- Memiliki permanen dan mudah dijangkau
- Memiliki Laboratorium IPA dengan peralatan yang sederhana
- Memiliki Keterampilan Komputer Operasional 12 unit
- Memiliki perpustakaan dengan jumlah buku yang cukup

- Memiliki sarana kegiatan remaja (Pramuka, PMR, Paskibras) yang lengkap
- Umumnya siswa mampu belajar mandiri

#### 4.2.2.2 Kelemahan (Weakness)

1. Belum tersedianya jumlah perencana dan perencanaan yang baku
2. Belum lengkapnya peralatan Laboratorium IPA dengan peralatan yang canggih
3. Masih ada beberapa guru mata pelajaran IPA dan IPS yang tidak spesifik (sesuai jurusan di perguruan tinggi)
4. Kemampuan para guru yang masih lemah dalam mengelola Laboratorium IPA
5. Sebagian guru masih bersikap apatis terhadap sekolah dan masih berfokus pada kewajiban mengajar.
6. Sebagian pegawai belum memiliki kemampuan operasional computer sebagai penunjang kelancaran kerja dan belum memenuhi kewajibannya
7. Manajemen pimpinan sekolah yang bervariasi dengan pergantian kepala yang terlalu cepat (2 tahun)
8. Sistem penerimaan siswa baru di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi yang belum optimal dan belum memiliki standard tetap.
9. Sebagian siswa dari luar kota belum mampu menyesuaikan lingkungan dengan cara belajar mandiri

#### 4.2.2.3 Peluang (Opportunities).

1. Adanya perhatian pemerintah dalam meningkatkan pendidikan yang disertai dengan pembinaan moral yang cenderung terarah lewat pendidikan agama yang memadai
2. Adanya panggilan rutin (tahunan) dari Perguruan Tinggi Negeri untuk pembinaan siswa berprestasi lewat Penyaringan bibit unggul
3. Adanya perencanaan pemerintah terhadap spesialisasi jurusan guru mata pelajaran IPA, IPS dan bahasa.
4. Adanya perencanaan pemerintah terhadap sosialisasi Program Life skill
5. Sering diadakan turnamen kegiatan remaja tingkat maupun nasional
6. Adanya olimpiade-olimpiade mata pelajaran Matematika dan IPA setiap tahunnya.
7. Minat memasuki SMP Negeri 7 Tebing Tinggi tidak hanya untuk kota Tebing Tinggi tetapi dari luar daerah.

#### 4.2.2.4 Ancaman /Tantangan (Threats)

1. Persaingan masuk Perguruan Tinggi Negeri yang semakin ketat
2. Adanya paradigma baru manajemen berbasis sekolah dan kurikulum berbasis kompetensi
3. Perkembangan Teknologi Informasi, Komunikasi dan penggunaannya dalam pembelajaran yang sangat cepat

Manajemen Mutu Terpadu merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat membantu para pengelola atau penyelenggara pendidikan di lembaga pendidikan termasuk sekolah dalam

mewujudkan penyelenggaraan pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan atau harapan para *stakeholder*-nya.

Manajemen Mutu Terpadu yang sering disebut dengan TQM (Total Quality Management) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penyelenggaraan pendidikan dengan manajemen mutu terpadu adalah menyelenggarakan pendidikan dengan mengadakan perbaikan berkelanjutan, baik produk lulusannya, penyelenggaraan atau layanannya, sumber daya manusia (SDM) yang memberikan layanan, yaitu kepala sekolah, para guru dan staf, proses layanan pembelajarannya dan lingkungannya.

Proses menuju sekolah bermutu terpadu, maka kepala sekolah, komite sekolah, para guru, staf, siswa dan komunitas sekolah harus memiliki obsesi dan komitmen terhadap mutu, yaitu pendidikan yang bermutu. Memiliki visi dan misi mutu yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan para pelanggannya, baik pelanggan internal, seperti guru dan staf, maupun pelanggan eksternal seperti siswa, orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, pendidikan lanjut dan dunia usaha.

Oleh karena itu, upaya mewujudkan sekolah yang bermututerpadu dituntut untuk berfokus kepada pelanggannya, adanya keterlibatan total semua warga sekolah, adanya ukuran baku mutu pendidikan, memandang pendidikan sebagai sistem dan mengadakan perbaikan mutu pendidikan

berkesinambungan.

ii. Berfokus kepada pelanggannya.

Pelanggan lembaga pendidikan/sekolah terdiri dari pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal utama sekolah adalah siswadan sekaligus sebagai input utama (main input) yang akan diproses input utama (main input) yang akan diproses menjadi lulusan. Pelanggan eksternal kedua dan seterusnya adalah orang tua, dunia usaha, pemerintah dan pendidikan lebih lanjut. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa sekolah yang berumutu adalah sekolah yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggannya.

Pada dasarnya pelanggan internal maupun eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkanpelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Oleh karena itu, dalam pendirian dan penyelenggaraan sekolah harus didahului dengan mengadakan penelitian dan bertanya kepada masyarakat luas, jenis, jenjang pendidikan dan program studi/ jurusan apa yang dibutuhkan pada suatu daerah tertentu. Dengan penyelenggaraan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan, maka tidak akan terjadi lulusan yang tidak diterima di masyarakat. Semua lulusan dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang sesuai dengan keinginannya, dapat diterima di dunia usaha atau dapat menciptakan pekerjaan sendiri serta dapat memperoleh

penghasilan sesuai kebutuhan hidupnya. Jika semua lembaga pendidikan/ sekolah telah mampu menyelenggarakan pendidikan seperti demikian hasilnya, maka akan terjadi stabilitas nasional baik dalam bidang ideologi, politik, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan.

Untuk mewujudkan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan eksternal seperti tersebut di atas, maka kepala sekolah terlebih dahulu harus memuaskan pelanggan internalnya, yaitu para guru, pustakawan, laboran, tenaga administrasi, tenaga keamanan dan tenaga kebersihan. Para personil yang merupakan pelanggan internal inilah merupakan pihak penentu dalam mewujudkan sekolah yang bermutu. Guru adalah pelaksana kegiatan inti (*core business*) sekolah yaitu proses pembelajaran yang akan menentukan kualitas lulusannya. Pustakawan adalah SDM/personil yang memberikan layanan sumber pembelajaran tekstual untuk mendukung kegiatan akademik/ pembelajaran. Laboran adalah personil/SDM yang mendukung kegiatan akademik/ pembelajaran siswa pada skala laboratorium sebagai kelanjutan atau membuktikan berbagai teori yang telah dipelajari melalui pembelajaran literatur. Tenaga administrasi adalah kegiatan pendukung, agar kegiatan akademik/ pembelajaran di sekolah, baik administrasi akademik maupun administrasi non akademik dapat berjalan dengan baik. Tenaga kebersihan sebagai personil/ Sumber Daya Manusia (SDM) sekolah yang mendukung agar suasana sekolah tetap asri dan proses pembelajaran dapat berjalan dengan lancar. Dan tenaga keamanan bertanggung jawab untuk

menciptakan suasana sekolah agar tetap aman dan terkendali.

Kepuasan pelanggan internal sekolah pada dasarnya adalah jika mereka dapat bekerja atau menjalankan tugas dengan dukungan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, mendapat kompensasi yang layak atas kinerja yang telah diberikan, baik dalam bentuk finansial, material maupun non material serta kesejahteraan secara luas. Sebagai wujud atau bukti adanya kepuasan pelanggan internal sekolah adalah para guru, tenaga administrasi, pustakawan, laboran, tenaga kebersihan dan keamanan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, sesuai sistem, prosedur dan tata kerja yang telah ditentukan. Dengan adanya kepuasan pelanggan internal ini diharapkan mereka dapat memwujudkan kepuasan terhadap pelanggan eksternal sekolah.

Keterlibatan total semua warga sekolah berarti sekolah dalam hal ini kepala sekolah menyusun organisasi, menganalisis jabatan dan pekerjaan, menyusun uraian tugas, menempatkan orang sesuai latar belakang pendidikan dan keahliannya serta sesuai dengan beban tugas dan pekerjaannya secara merata. Semua warga sekolah diberikan tugas dan fungsi sesuai keahliannya, sesuai bakat dan minatnya. Sebesar atau sekecil apapun, semua warga sekolah harus dilibatkan, diberikan tugas, peran dan fungsi dalam peningkatan mutu sekolah, mulai dari kepala sekolah itu sendiri, komite sekolah, para guru, staf tata usaha, pustakawan, laboran, siswa dan orang tua.

Pelibatan semua warga sekolah itu harus berlangsung mulai dari *planning, organizing, staffing, directing, commanding, coordinating, communicating, budgeting, leading, motivating, compensating* dan sampai kepada *controlling*. Dengan pelibatan tersebut, maka mereka akan menjalankan tugas, peran dan fungsi serta pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab dan penuh komitmen. Pelibatan semua warga sekolah menurut Goetsch dan Davis sebagaimana di kutip oleh Ariani adalah merupakan bentuk pemberian kepuasan kepada pelanggan internal agar mereka mau dan mampu memberikan layanan pendidikan yang memuaskan bagi pelanggan eksternalnya. Pelibatan warga sekolah itu dalam seluruh proses atau kegiatan.

Bentuk-bentuk keterlibatan guru dan karyawan sekolah dalam peningkatan mutu sekolah dapat berupa saran, baik secara pribadi maupun kelompok, baik atas permintaan pimpinan ataupun atas inisiatif sendiri, dibentuknya tim pemecahan masalah baik atas inisiatif kelompok maupun atas permintaan pimpinan, terbentuknya komite perbaikan mutu sekolah secara berkesinambungan, terbentuknya gugus kendali mutu sekolah dan terbentuknya kelompok-kelompok kerja dalam peningkatan mutu sekolah. Keberhasilan pemberdayaan guru dan karyawan pada suatu sekolah ditandai bahwa pekerjaan mereka milik mereka sendiri, mereka bekerja, menjalankan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab, mereka memahami betul posisi mereka berada dan mereka memiliki pengendalian atas pekerjaan mereka.

#### **4.2.2 Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dengan aspek Kepemimpinan Mutu**

Ukuran mutu menurut kriteria mutu Baldrige berfokus pada 7 area topik yang secara integral dan dinamis saling berhubungan, yaitu *leadership, information and analysis, strategic quality planning, human resource management, quality assurance product of product and services, quality result and customer satisfaction*. Dari 7 area topik ukuran kualitas di atas, jika diukur dengan Kriteria Baldrige Award maka perbaikan sistem manajemen kualitas adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan:
  - a. Kepala sekolah memiliki pernyataan kebijakan kualitas
  - b. Guru dan staf serta seluruh warga sekolah mengetahui sasaran kualitas jangka panjang sekolah
  - c. Kepala sekolah terlibat secara penuh dalam pengembangankultur kualitas sekolah
  - d. Kepala sekolah memiliki pelatihan yang tepat tentang konsep-konsep kualitas
  - e. Kepala sekolah mempraktikkan konsep-konsep kualitas yang diajarkan
  - f. Kebijakan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus menerus
  - g. Tanggung jawab perbaikan kualitas telah secara jelas dikomunikasikan kepada seluruh warga sekolah

- h. Komite kualitas sekolah mengkoordinasikan berbagai unit-unit sekolah
  - i. Masyarakat mengetahui sasaran kualitas sekolah
  - j. Kepala sekolah membrikan sumber daya yang cukup dan tepat untuk perbaikan kualitas
2. Analisis dan Informasi:
- a. Kepala sekolah melaporkan data tentang semua dimensi penting dari kualitas pelanggan sekolah
  - b. Guru dan karyawan melaporkan data tentang semua dimensi pelayanan yang penting
  - c. Data kualitas dilaporkan kepada semua unit-unit sekolah
  - d. Data tentang pelatihan manajemen kualitas dikumpulkan oleh tata usaha
  - e. Kepala sekolah menganalisis data tentang pandangan masyarakat terhadap kualitas sekolah
  - f. Kepala sekolah menganalisis biaya yang tidak efisien
  - g. Kepala sekolah mengidentifikasi kendala-kendala dalam mewujudkan kualitas sekolah
3. Perencanaan Kualitas Strategis:
- a. Kepala sekolah menggunakan data kompetitif dari sekolah lain ketika mengembangkan sasaran kualitas
  - b. Kepala sekolah memiliki rencana operasional tahunan yang menggambarkan sasaran kualitas

- c. Guru dan karyawan dilibatkan dalam perencanaan kualitas
  - d. Pimpinan unit-unit/komponen sekolah berusaha untuk mencapai sasaran kualitas
  - e. Fungsi kualitas merupakan bagian rencana kegiatan sekolah
  - f. Kepala sekolah memiliki metode spesifik untuk memantau kemajuan menuju perbaikan kualitas sekolah
  - g. Terdapat rencana kualitas yang mempengaruhi semua unit sekolah
  - h. Kepala sekolah memiliki rencana kualitas untuk masukan
4. Pengembangan Sumber Daya Manusia:
- a. Kepala sekolah memiliki rencana peluang bagi guru dan karyawan dalam perbaikan kualitas
  - b. Kriteria kualitas digunakan dalam evaluasi performa SDM sekolah
  - c. Sasaran kualitas dikomunikasikan kepada semua guru dan staf
  - d. Guru dan karyawan percaya dan secara terus menerus memberikan layanan terbaik
  - e. Semua guru dan karyawan dilatih tentang konsep perbaikan kualitas
  - f. Kepala sekolah memberikan kompensasi/imbalan atas jasa guru/karyawan untuk usaha perbaikan kualitas mereka
  - g. Kepala sekolah mengumpulkan data tentang moral guru dan karyawan

5. Manajemen Kualitas Proses:
  - a. Ekspektasi kualitas dari pelanggan didefinisikan secara jelas
  - b. Kebutuhan pelanggan ditransformasikan ke dalam proses perencanaan untuk perbaikan kualitas
  - c. Terdapat sistem yang efektif untuk memproses informasi tentang ekspektasi pelanggan
  - d. Kepala sekolah melakukan audit sistem manajemen kualitas
  - e. Kepala sekolah bekerjasama dengan stakeholder untuk meningkatkan kualitas
  - f. Unit-unit pendukung sekolah mendefinisikan sasaran kualitas
  - g. Kepala sekolah menyimpan dan mempertahankan dokumen-dokumen kualitas yang baru (tidak usang)
  - h. Terdapat sistem efektif untuk mengkomunikasikan ide-ide kualitas kepada kepala sekolah
6. Hasil-hasil Kualitas:
  - a. Sekolah sekolah merupakan satu di antara tiga sekolah terbaik dalam lingkup kepuasan pelanggan
  - b. Kepala sekolah menunjukkan perbaikan kualitas terus menerus selama tiga tahun terakhir
  - c. Kepala sekolah dapat mendemonstrasikan perbaikan kualitas melalui unit-unit pendukung
  - d. Kepala sekolah dapat mendemonstrasikan perbaikan kualitas melalui *stakeholder*

- e. Terdapat penurunan terus menerus keluhan pelanggan dalam waktu tiga tahun terakhir

7. Kepuasan Pelanggan:

- a. Kepala sekolah dapat menunjukkan bahwa pelanggan puas atas barang dan/aatau jasa yang diberikan
- b. Kepala sekolah melaporkan data kepuasan pelanggan
- c. Kepala sekolah dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat terus menerus dalam waktu tiga tahun terakhir
- d. Kepala sekolah dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sekolah yang dipimpinnya lebih tinggi dibandingkan dengan sekolah pesaingnya
- e. Terdapat suatu proses efektif untuk menangani keluhan pelanggan
- f. Definisi pekerjaan pendukung guru dan karyawan untuk secara tepat menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan
- g. Kepala sekolah menggunakan pendekatan inovatif untuk menilai kepuasan pelanggan.

iii. Memandang pendidikan sebagai sistem,

Pendidikan sebagai sistem di suatu sekolah merupakan suatu keseluruhan yang utuh yang terdiri dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan, saling terkait, saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya dalam mencapai tujuan pendidikan. Pendidikan sebagai sistem di suatu sekolah/lembaga pendidikan sub-sub sistemnya adalah kurikulum

dan pembelajaran, organisasi dan kelembagaan, manajemen dan administrasi, keteganaan, peserta didik, pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat dan iklim/budaya sekolah.

Kesempilan komponen atau subsistem dalam lembaga pendidikan tersebut tidak dapat dipisahkan, kesemuanya saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi. Tercapainya kurikulum dan suksesnya proses pembelajaran sangat terkit, tergantung dan dipengaruhi oleh 8 unsur/komponen/subsistem yang lainnya. Organisasi/lembaga sekolah akan dapat berdiri tegak jika, kurikulum dan pembelajaran, manajemen dan administrasi, keteganaan, peserta didik, pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat dan iklim/budaya sekolah semuanya ada dan berjalan dengan baik. Manajemen dan administrasi pendidikan akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh 8 unsur pendidikan lainnya. Ketenagaan akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, jika didukung oleh 8 unsur pendidikan lainnya. Peserta didik akan dapat belajar dengan baik, jika 8 unsur pendidikan itu ada dan berfungsi dengan baik. Demikian pula pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat dan pembentukan budaya dan iklim sekolah yang mendukung semua mempengaruhi dan dipengaruhi oleh 8 unsur lainnya.

iv. Mengadakan perbaikan mutu pendidikan berkesinambungan.

Perbaikan mutu berkesinambungan adalah ciri manajemen mutu terpadu. Oleh karena itu, sekolah bermutu terpadu dituntut untuk terus mengadakan perbaikan mutu pendidikan secara berkelanjutan atau

berkesinambungan. Jika perbaikan mutu pendidikan berkesinambungan itu mengacu kepada Siklus Deming (*Deming Cycle*), maka tahapannya adalah:

1. Mengadakan riset pelanggan dan menggunakan hasilnya untuk perencanaan produk pendidikan (*plan*)
2. Menghasilkan produk pendidikan melalui proses pembelajaran
3. Memeriksa produk pendidikan melalui evaluasi pendidikan/ evaluasi pembelajaran, apakah hasilnya sesuai rencana atau belum (*check*)
4. Memasarkan produk pendidikan dan menyerahkan lulusannya kepada orang tua atau masyarakat, pendidikan lanjut, pemerintah dan dunia usaha (*action*)
5. Menganalisis bagaimana produk tersebut diterima di pasar, baik baik pada pendidikan lanjut ataupun di dunia usaha dalam hal kualitas, biaya dan kriteria lainnya (*analyze*).

Tuntutan peningkatan mutu suatu produk atau layanan jasa termasuk pendidikan oleh pelanggan terus menerus berkembang dan meningkat dari waktu ke waktu, dari tahun ke tahun dan dari jaman ke jaman. Masyarakat semakin cerdas dalam memilih lembaga pendidikan, mereka dapat membedakan lembaga pendidikan/sekolah yang berkualitas dan kurang berkualitas. Oleh karena itu, penyelenggara/pengelola sekolah/sekolah atau lembaga pendidikan tidak bisa menyelenggarakan pendidikan asal jadi dan statis tanpa perbaikan berkesinambungan memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan lembaga pendidikan pada sekolah ataupun sekolah dituntut untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan atau keinginan pelanggannya, melibatkan secara total semua komponen sekolah, mengadakan pengukuran dan evaluasi diri terhadap kemajuan lembaga pendidikan yang dikelolanya, peningkatan atau perbaikan mutu pendidikan yang diselenggarakannya secara menyeluruh terhadap semua komponen/sub-sistem lembaga pendidikan dan mengadakan perbaikan mutu pendidikan secara berkesinambungan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan jaman dan memenuhi atau melebihi harapan, keinginan dan kebutuhanpelanggannya.

Manajemen Mutu Terpadu di lingkungan suatu organisasi non profit termasuk pendidikan tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber – sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Di lingkungan organisasi yang kondisinya sehat, terdapat berbagai sumber kualitas yang dapat mendukung pengimplementasian TQM secara maksimal. Menurut Hadari Nawawi, beberapa di antara sumber – sumber kualitas tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Komitmen Pucuk Pimpinan (Kepala Sekolah) terhadap kualitas. Komitmen ini sangat penting karena berpengaruh langsung pada setiap pembuatan keputusan dan kebijakan, pemilihan dan pelaksanaan program dan proyek, pemberdayaan SDM, dan pelaksanaan kontrol. Tanpa komitmen ini tidak mungkin diciptakan dan dikembangkan pelaksanaan fungsi–fungsi manajemen yang berorientasi pada kualitas produk dan

pelayanan umum.

- b. Sistem Informasi Manajemen. Sumber ini sangat penting karena usaha mengimplementasikan semua fungsi manajemen yang berkualitas, sangat tergantung pada ketersediaan informasi dan data yang akurat, cukup/lengkap dan terjamin kekiniannya sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pokok organisasi.
- c. Sumberdaya manusia yang potensial. SDM di lingkungan sekolah sebagai aset bersifat kuantitatif dalam arti dapat dihitung jumlahnya. Disamping itu SDM juga merupakan potensi yang berkewajiban melaksanakan tugas pokok organisasi (sekolah) untuk mewujudkan eksistensinya. Kualitas pelaksanaan tugas pokok sangat ditentukan oleh potensi yang dimiliki oleh SDM, baik yang telah diwujudkan dalam prestasi kerja maupun yang masih bersifat potensial dan dapat dikembangkan.
- d. Keterlibatan semua Fungsi. Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas, sama pentingnya satu dengan yang lainnya, yang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Untuk itu semua fungsi harus dilibatkan secara maksimal, sehingga saling menunjang satu dengan yang lainnya.
- e. Filsafat Perbaikan Kualitas secara Berkesinambungan. Sumber – sumber kualitas yang ada bersifat sangat mendasar, karena tergantung pada kondisi pucuk pimpinan (kepala sekolah), yang selalu menghadapi kemungkinan dipindahkan, atau dapat memohon untuk dipindahkan. Sehubungan dengan itu, realiasi TQM tidak boleh digantungkan pada

individu kepala sekolah sebagai sumber kualitas, karena sikap dan perilaku individu terhadap kualitas dapat berbeda. Dengan kata lain sumber kualitas ini harus ditransformasikan pada filsafat kualitas yang berkesinambungan dalam merealisasikan TQM. Semua sumber kualitas di lingkungan organisasi pendidikan dapat dilihat manifestasinya melalui dimensi – dimensi kualitas yang harus direalisasikan oleh pucuk pimpinan bekerja sama dengan warga sekolah yang ada dalam lingkungan tersebut. Menurut Hadari Nawawi, dimensi kualitas yang dimaksud adalah:

- 1) Dimensi Kerja Organisasi. Kinerja dalam arti unjuk perilaku dalam bekerja yang positif, merupakan gambaran konkrit dari kemampuan mendayagunakan sumber – sumber kualitas, yang berdampak pada keberhasilan mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi organisasi (sekolah).
- 2) Iklim Kerja. Penggunaan sumber – sumber kualitas secara intensif akan menghasilkan iklim kerja yang kondusif di lingkungan organisasi. Di dalam iklim kerja yang diwarnai kebersamaan akan terwujud kerjasama yang efektif melalui kerja di dalam tim kerja, yang saling menghargai dan menghormati pendapat, kreativitas, inisiatif dan inovasi untuk selalu meningkatkan kualitas.
- 3) Nilai Tambah. Pendayagunaan sumber – sumber kualitas secara efektif dan efisien akan memberikan nilai tambah atau keistimewaan tambahan sebagai pelengkap dalam melaksanakan tugas pokok dan hasil yang dicapai oleh organisasi. Nilai tambah ini secara kongkrit terlihat pada

rasa puas dan berkurang atau hilangnya keluhan pihak yang dilayani (siswa).

- 4) Kesesuaian dengan Spesifikasi. Pendayagunaan sumber – sumber kualitas secara efektif dan efisien bermanifestasi pada kemampuan personil untuk menyesuaikan proses pelaksanaan pekerjaan dan hasilnya dengan karakteristik operasional dan standar hasilnya berdasarkan ukuran kualitas yang disepakati.
- 5) Kualitas Pelayanan dan Daya Tahan Hasil Pembangunan. Dampak lain yang dapat diamati dari pendayagunaan sumber – sumber kualitas yang efektif dan efisien terlihat pada peningkatan kualitas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada siswa.
- 6) Persepsi Masyarakat. Pendayagunaan sumber – sumber kualitas yang sukses di lingkungan organisasi pendidikan dapat diketahui dari persepsi masyarakat (brand image) dalam bentuk citra dan reputasi yang positif mengenai kualitas lulusan baik yang terserap oleh lembaga pendidikan yang lebih tinggi ataupun oleh duniakerja.

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas, daya saing bagi output (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun skill serta kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi. Dalam mencapai hasil tersebut, implementasi TQM di dalam organisasi pendidikan (sekolah) perlu dilakukan dengan sebenarnya tidak dengan setengah hati. Dengan memanfaatkan semua entitas kualitas yang ada dalam

organisasi maka pendidikan kita tidak akan jalan di tempat seperti saat ini. Kualitas pendidikan kita berada pada urutan 101 dan masih berada di bawah vietnam yang notabene negara tersebut dapat dikatakan baru saja merdeka dibandingkan dengan kemerdekaan bangsa kita Indonesia.

Implementasi TQM di organisasi Pendidikan khususnya negeri memang tidak mudah. Adanya hambatan dalam budaya kerja, unjuk kerja dari guru dan karyawan sangat mempengaruhi. Tidak perlu dipungkiri bahwa budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin pegawai negeri sipil di negara kita ini sangat rendah. Ini sangat mempengaruhi efektifitas implementasi TQM.

Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang telah mengadopsi prinsip-prinsip TQM ternyata tidak serta merta mendongkrak peningkatan kinerja pelaksana sekolah yang implikasinya dapat meningkatkan kompetensi siswa kita.

Menurut penulis, yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan dan kepala sekolah). Semuanya harus dapat memandang siswa sebagai “pelanggan”, yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya demi kepuasan mereka. Pelaksana sekolah selalu bersemangat untuk maju, bersemangat terus untuk menambah kemampuan dan ketrampilannya yang pada euai akhirnya akan meningkatkan unjuk kerja mereka di hadapan siswa. Apabila semua pelaksana sekolah sudah mempunyai budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin yang tinggi, maka implementasi TQM dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan organisasi pendidikan (sekolah) akan semakin maju, eksis, memiliki *brand*

*image* yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan kader-kader bangsa yang berkualitas dan dapat disejajarkan dengan bangsa lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. SMP Negeri 7 Tebing Tinggi berfungsi sebagai Pusat Sumber Belajar.
2. Untuk mewujudkan SMP Negeri 7 yang perlu berbagai program yang dapat diimplementasikan di lapangan, sehingga SMP Negeri 7 Tebing Tinggi diakui sebagai lembaga yang mampu menampilkan kinerja yang optimal, produktif serta efisien sebagai institusi pendidikan.
3. Untuk tercapainya peningkatan mutu pendidikan dan layanan yang cepat, tepat dan efisien perlu terus diusahakan adanya keteladanan, kesadaran dan kerjasama yang baik dari masing-masing jajaran SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, bahwa apapun yang ada di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus menjadi yang terbaik.
4. Rencana Strategis SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus memiliki peran dan fungsi yang sangat sentral dan strategis dalam pembenahan, pendayagunaan, pemantapan dan pembudayaan kinerja organisasi dan manajemen yang berbasis wilayah dan budaya demi tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan.
5. Keberhasilan dan ketercapaian rencana strategis harus dapat dilihat dari hasil lulusan (*outcome*) siswa yang menjadi alumni SMP Negeri 7 Tebing Tinggi baik dalam jenjang pendidikan berikutnya maupun kemandirian dalam

berkarya.

## **5.2 Rekomendasi**

Manajemen Peningkatan Mutu yang sering di seminarkan dandikenalkan pada dunia pendidikan, ternyata banyak warga sekolah terutama guru yang belum tahu, kenal, dan memahami. Kebanyakan hanya diketahui oleh kepala sekolah, dan calon kepala sekolah. Berikut dikemukakan saran-saran guna menjadi acuan bagi sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan, yaitu:

1. Perlu ditingkatkan etos kerja, motivasi, kerjasama tim, moral kerja yang baik, punya rasa memiliki, mau bekerja keras dan komitmen yang tinggi dari seluruh jajaran Tim Manajemen SMP Negeri 7 Tebing Tinggi agar upaya peningkatan mutu pendidikan SMP Negeri 7 Tebing Tinggi dapat berjalan secara optimal.
2. Mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul dihadapan para guru, karyawan dan kepala sekolah. Mutu harus direncanakan. Karena itu ada trilogi mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu. Bagaimanapun juga, mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkelanjutan. Total atau terpadu berarti setiap orang dalam organisasi dilibatkan dalam mencapai produk yang diharapkan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta proses kerja atau kontribusi kegiatan (tugas) terhadap keberhasilan yang menyeluruh atau terpadu.
3. Dalam mewujudkan MPMBS berbasis MMT, sekolah sebaiknya mengawali kegiatan dengan merumuskan rencana strategis, yang meliputi perumusan

Visi, Misi, Strategi, Program dan kegiatan yang berorientasi kepada mutu, baik mutu akademik, maupun mutu proses layanan yang dapat memberi kepuasan kepada semua pelanggan. Untuk hal tersebut sekolah sebaiknya membuka pintu lebar-lebar bagi terwujudnya partisipasi masyarakat yang tinggi.

4. Dalam implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah, hendaknya memperhatikan prinsip, syarat-syarat, dan empat pilar TQM sehingga pelaksanaannya dapat berlangsung dengan lancar.
5. Hendaknya sekolah/sekolah mulai mengimplementasikan manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.
6. Dalam pengimplementasiannya di sekolah hendaknya dilaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga pelaksanaan berjalan lancar dan hasil yang diinginkan tercapai secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia
- Ariani, D.W., 2003, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia,
- Ariani.2003.*Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta Ghalia Indonesia
- Fattah, Nanang. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : Bina Aksara
- Jerome S, Arcaro, 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu. Prinsip - prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Mulyasa. 2011. *Menjadi Guru Profesional (Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan)*. Bandung Rosda.
- Nasution, MA, 2012, *Teknologi Pendidikan*, Bandung: Jenmers
- Nurkholis, 2006, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta : Grasindo.
- Raharjo, Sabar Budi dkk, 2019, *Sistem Peningkatan mutu Pendidikan*, Jakarta: Puslitjakdikbud
- Rohiat.2010. *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabet, CV
- Syafaruddin.Alwi, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE
- Tenner, Arthur R. dan Irving J. de Toro., 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. New York: Addison-Wesley Publishing Co.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W, 2010, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Ticoalu. Cet. Ketujuh, Jakarta: Bumi Aksara, ,

### Jurnal

- Dr H. Hiseyin Tasar, 2011, “Pemeriksaan Tingkat Pelaksanaan Mutu Total Prinsip manajemen oleh Kepala Sekolah dan Guru yang Menjalankan Fungsi pada Sekolah Dasar: Kasus Provinsi Adiyaman”

- Cipta Dharma, 2010, *“Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.”*
- Stephen Onyango Odebero 2006 , *“Manajemen Kualitas Total di Sekolah Menengah di Kenya “: TQM dalam pendidikan. Untuk mendukung inisiatif TQM dalam pendidikan,*
- Ahmad Alobiedat 2010, *“Efektivitas kinerja sekolah, dengan menggunakan total kualitas standar dalam pendidikan Kabupaten Al -Petra Provinsi, dari perspektif kepala sekolah dan guru umum“*
- Rizal Mustofa, 2009, *Implementasi Quality Management Sistem Iso 9001:2008 Dalam Pelaksanaan Manajemen Prasarana Dan Sarana Pendidikan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Siswa Di Sman 4 Bandung.*
- Sulasmi Emilda, 2020, *Manajemen dan Kepemimpinan*, Depok: Raja grafindo Persada
- Amini, Desliana Pane, Akrim, 2021, *Analisis Manajemen Berbasis Sekolah dan Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam peningkatan Kinerja Guru di SMP Swasta Pemda Rantauprapat*, Jurnal Pendidikan Tambusai
- Netti Kwinni Siti, Akrim, Amini, 2020 *Analisis Model Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pemberdaya Sumberdaya Manusia dalam meningkatkan Kompetensi Guru*, Genta Mulia
- Akrim, Tabroni, Samsul Hady, Latipun, 2019, *Menjadi Generasi Pemimpin*, Jogjakarta, Bildung
- Hidayati Dina, Elfrianto, Indra Prasetya, 2021 *Jurnal Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah, Pendidikan dan Pelatihan, Motivasi Kerka Terhadap Kinerja Guru*, Medan : Biblio Couns