

## Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung

Putri Nadia<sup>1</sup>, Siti Patimah<sup>2</sup>, Subandi<sup>3</sup>, Junaidah<sup>4</sup>, & Sovia Mas Ayu<sup>5</sup>

[putrinadiapahrudin25@gmail.com](mailto:putrinadiapahrudin25@gmail.com)<sup>1</sup>, [sitipatimah@radenintan.ac.id](mailto:sitipatimah@radenintan.ac.id)<sup>2</sup>, [subandi@radenintan.ac.id](mailto:subandi@radenintan.ac.id)<sup>3</sup>,  
[junaidah@radenintan.ac.id](mailto:junaidah@radenintan.ac.id)<sup>4</sup>, & [sovia.masayu@radenintan.ac.id](mailto:sovia.masayu@radenintan.ac.id)<sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia<sup>12345</sup>

**Abstrak:** Latar belakang penelitian ini adalah Tingginya minat masyarakat yang masih berlomba-lomba untuk memasukkan anaknya di MAN 1 Bandar Lampung, jumlah pendaftaran siswa baru setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pendaftar walaupun tidak terlihat signifikan. Namun terlihat ada peningkatan jumlah pendaftar disetiap tahunnya. Hal ini juga karena banyaknya generasi keluarga siswa yang kembali menempuh pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini untuk menggali tentang pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mereduksi data, setelah itu disajikan dalam bentuk deskripsi dan diverifikasi dengan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Implementasi dalam manajemen mutu terpadu di MAN 1 Bandar Lampung, sudah baik yaitu secara terus-menerus diupayakan dengan mengedepankan layanan kepuasan pelanggan (Peserta didik), sudah melibatkan semua warga madrasah melalui rapat guru setiap satu bulan atau dua bulan sekali, mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah membangun komitmen dengan cara memberdayakan seluruh warga madrasah sesuai dengan kompetensi dan kapasitas yang dimiliki untuk berkontribusi meningkatkan mutu, manajemen madrasah selalu melakukan upaya-upaya kreatif untuk memuaskan layanan peserta didiknya seperti mendatangkan motivator.

**Kata kunci:** Manajemen, Mutu, Pelanggan, Komitmen, Perbaikan, Berkelanjutan

**Abstract:** *The background of this research is the high interest of the people who are still vying to enter their children in MAN 1 Bandar Lampung, the number of new student enrollments every year has increased the number of registrants even though it doesn't look significant. However, there is an increasing number of applicants every year. This is also because many generations of student families have returned to study at MAN 1 Bandar Lampung. The purpose of this research is to explore the implementation of integrated quality management at MAN 1 Bandar Lampung. This research use descriptive qualitative approach. Data collection is done by conducting interviews, observation and documentation. Analysis of the data used in this study was carried out by reducing the data, after which it was presented in the form of a description and verified by drawing conclusions. The results of this study indicate that: The implementation of integrated quality management at MAN 1 Bandar Lampung, is already good, namely it is continuously pursued by prioritizing customer (student) satisfaction services, has involved all madrasa residents through teacher meetings every month or every two months, has an organizational structure that contains control, the head of the madrasa builds commitment by empowering all madrasa residents according to their competence and capacity to contribute to improving quality, madrasa management always makes creative efforts to satisfy students' services such as bringing in motivators.*

**Keywords:** Management, Quality, Customer, Commitment, Improvement, Sustainability

### Pendahuluan

Pendidikan nasional di Indonesia masih menghadapi berbagai macam persoalan. Dari beberapa hasil indikator

makro tentang kondisi kemampuan anak Indonesia masih rendah bila dibandingkan dengan anak-anak pada beberapa negara dilihat dari hasil studi Internasional,

seperti: TIMSS (*Trends in International Mathematics and Science Study*); PISA (*Programme for International Student Assessment*); PIRLS (*Progress in International Reading Literacy Study*); HDI (*Human Development Index*). *Trends in International Mathematics and Science Study* (TIMSS) merupakan evaluasi berskala internasional yang paling mutakhir yang diselenggarakan di 50 negara untuk mengukur kemajuan dalam pembelajaran matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) (Syukron, 2017).

TIMSS adalah studi internasional tentang kecenderungan atau arah dan perkembangan matematika dan sains. Studi ini diselenggarakan oleh *International Association for the Evaluation of Educational Achievement* (IEA) yaitu suatu badan asosiasi internasional untuk menilai prestasi dalam pendidikan. TIMSS berpusat di *Lynch School of Education, Boston College, USA*. Kemampuan yang diukur dalam TIMSS adalah kemampuan pengetahuan dan keterampilan dalam dua mata pelajaran yaitu matematika (*mathematics*) dan IPA (*science*). Tujuan utama TIMSS adalah meningkatkan pengajaran dan pembelajaran matematika dan IPA dengan cara menyediakan data tentang prestasi siswa dalam kaitannya dengan bentuk kurikulum, praktik pengajaran, dan lingkungan sekolah yang berbeda-beda. Selain itu, TIMSS juga bertujuan untuk mengetahui peningkatan pembelajaran matematika dan IPA. Dari 49 negara yang ikut serta dalam TIMSS 2007, prestasi siswa Indonesia dalam matematika berada di urutan ke-36, dengan skor rata-rata 405 (skor rata-rata internasional = 500) (Hairiah, 2016).

Dalam pencapaian prestasi belajar Matematika, lima urutan terbaik dunia diduduki oleh Taiwan diikuti oleh Korea Selatan, Singapura, Hong Kong, dan Jepang. Kedudukan Indonesia masih jauh lebih baik dibandingkan dengan Siria,

Mesir, Aljazair, Columbia, Oman, Palestina, Boswana, Kuwait, Alsavador, Saudi Arabia, Ghana, Qatar, dan Maroko. Secara umum, hasil TIMSS 2007 tersebut menunjukkan bahwa siswa kita mempunyai pengetahuan dasar matematika tetapi tidak cukup untuk dapat memecahkan masalah rutin (manipulasi bentuk, memilih strategi, dan sebagainya) apalagi yang non-rutin (penalaran intuitif dan induktif berdasarkan pola dan kereguleran).

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada di dalamnya. Dengan adanya pendidikan di suatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat. Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya (Tjiptono & Diana, 2003).

Begitupun dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah pilihan dan diyakini menjadi obat dan solusi untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu

paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah termasuk madrasah (Yusmina Era, 2014).

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Salah seorang pakar manajemen mutu pendidikan, Jerome S. Arcaro membuat ilustrasi secara visual tentang sekolah (madrasah) yang menerapkan manajemen mutu terpadu (total quality management) meliputi lima pilar yaitu (Usman, 2014): *Pertama*, Fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan. *Kedua*, Keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu. *Ketiga*, Pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan. *Keempat*, Komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses. *Kelima*, Perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti

mengikuti workshop maupun pelatihan (Jerome s.Arco, 2015).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa terdapat lembaga pendidikan yang secara terus menerus meningkatkan dan mempertahankan mutu layanan pendidikan dengan program kelas unggulan/intensif baik yang berasrama maupun non asrama yaitu Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung. Dilihat dari cara-cara mempertahankan mutu dan daya saing yang dilakukan oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, nampak sejalan dengan pilar-pilar manajemen mutu terpadu dari Jerome S. Arcaro yang dipaparkan di atas. Berikut beberapa data dan keunikan Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung yang dapat penulis kemukakan. Adapun kelebihan kurikulum Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung dengan Madrasah Aliyah Negeri lainnya ialah mempunyai program kelas intensive atau unggul Nonasrama merupakan salah satu inovasi pembelajaran yang diselenggarakan oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung dalam upaya peningkatan mutu pendidikan yang berjalan sesuai dengan visinya “Madrasah sebagai pusat pendidikan dan pembudayaan berbasis Islam yang unggul dan berwawasan global”. Program Kelas Intensive/Unggul ini menjadikan suatu inovasi, dimana di dalam kelas hanya terdiri dari 36 siswa sehingga lebih memfokuskan siswa dalam belajar yang didukung dengan sarana dan prasarana serta kegiatan penunjang KBM yang diantaranya adalah: (a) Adanya penambahan jam pelajaran sekitar 60 menit sebagai kegiatan bimbingan belajar setelah proses KBM selesai dilaksanakan. (b) Penggunaan media pembelajaran yang efektif seperti penggunaan modul pembelajaran dan video pembelajaran sebagai media pendukung pembelajaran. (c) Tersedianya fasilitas berupa: ruang kelas yang dilengkapi dengan audio

visual, , dan LCD proyektor/ TV, serta laboratorium IPA dan Komputer. (d) Adanya kegiatan penunjang KBM seperti: out bond, mengenal dunia kerja, menyusun karya tulis ilmiah, Kelas Inspirasi, english club, bimbingan karier serta try out dan bimbingan masuk perguruan tinggi.

Dengan terselenggaranya program Kelas Intensive/Unggul di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, maka akan berimplikasi besar pada diri peserta didik maupun guru, khususnya terlihat pada penggunaan modul pembelajaran yang berguna untuk membangun kemandirian siswa dalam belajar serta mempersiapkan guru untuk dapat menyusun modul sebelum kegiatan pembelajaran dimulai. Hal ini lah yang menyebabkan kualitas guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung harus benar-benar terjaga dan berprestasi berikut merupakan data guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung berdasarkan pendidikan terakhir dan daftar guru-guru berprestasi. Diyakini bahwa dengan menggunakan manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung dapat menjaga dan mempertahankan mutu dan memenangkan persaingan. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat dengan bermunculannya madrasah-madrasah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung sudah dapat menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Tujuan penelitian ini sebagai berikut: (1) Mengetahui fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, (2) Mengetahui keterlibatan seluruh *stakeholders* dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, (3) Mengetahui pengukuran dalam

manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, (4) Mengetahui membangun dan menjaga komitmen dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, dan (5) Mengetahui perbaikan berkelanjutan dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung.

### **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi deskriptif analitik (Moleong, 2016). Dalam konteks ini peneliti adalah sebagai instrument kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi data, analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih kepada makna dari pada generalisasi (Rokhman, Fathur, and Syaifudin, 2014). Alat pengumpul data menggunakan wawancara observasi dan dokumentasi. Analisis data secara kualitatif deskriptif, yakni dengan mendeskripsikan keadaan data/informasi yang sudah diperoleh melalui instrumen penelitian selanjutnya diolah sesuai fokus dan temanya. Langkah-langkah analisis datanya meliputi: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) verifikasi dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2016).

### **Pembahasan**

Menurut Usman manajemen mutu terpadu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat serta pemerintah. Misi utama Manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Peter semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada mutu.

Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan pilar mutu, maka sekolah akan stagnan dan akan kehilangan pelanggannya. Dalam penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung mengacu pada teori dari Jerome S. Arcaro tentang 5 pilar mutu yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.

### ***Fokus Pada Pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung***

Dalam suatu organisasi yang menerapkan TQM, kualitas sangatlah ditentukan oleh pelanggan (Islami & Sudaryanto, 2017). Pelanggan merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan atau tingkatan kualitas yang diinginkannya. Apapun yang dilakukan oleh sebuah organisasi/perusahaan seperti pelatihan karyawan, perbaikan proses, penggunaan mesin canggih ataupun adopsi teknologi terbaru yang pada akhirnya pelangganlah yang menentukan apakah upaya-upaya yang dilakukan tersebut bermanfaat atau tidak. Pelanggan menurut Sallis (2011) dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customers*) dan pelanggan luar (*eksternal customers*). Pelanggan dalam (*internal customers*) adalah pengelola institusi itu sendiri seperti manager, guru dan staff. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar (*eksternal customers*) adalah siswa, orangtua/masyarakat, pemerintah dan dunia industri.

Implementasi fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu di di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung, sudah baik (maksudnya sesuai dengan langkah pilar pertama), yaitu secara terus-menerus diupayakan dengan mengedepankan layanan kepuasan pelanggan (Peserta didik). Upaya-upaya itu

dilakukan dengan cara melakukan pertemuan secara berkala antara tim manajemen madrasah, Guru, tendik dan komite madrasah secara bersama-sama membahas program-program unggulan untuk menentukan apa yang diinginkan peserta didik (pelanggan) dan bagaimana peserta didik (pelanggan) menerima nilai layanan. Program-program yang disusun sebagai menu layanan untuk 3 (tiga) jenis program kelas reguler, kelas unggul dan program asrama. Menu lainnya adalah program-program unggulan terutama di bidang ekstrakurikuler untuk menambah wawasan peserta didik di luar kegiatan jam belajar mengajar, dan diikuti sesuai minat dan bakat siswa. Faktualnya dengan upaya-upaya tersebut di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung memperoleh peringkat akreditasi Unggul (dengan nilai 97) dan lulusannya setiap tahun lebih dari 60 % diterima di Perguruan Tinggi terkemuka di Indonesia dengan jalur undangan dan tanpa test.

### ***Keterlibatan total dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung***

Setiap warga sekolah harus berpartisipasi dalam transformasi mutu sekolah. Mutu sekolah bukan hanya tanggungjawab pimpinan sekolah atau komite sekolah atau guru atau pengawas saja. Menurut Wiyono (2013), keterlibatan seluruh warga sekolah dalam suatu organisasi sekolah memiliki tiga unsur, yaitu: (1) adanya proses pendidikan untuk mendukung pesan manajemen mutu total, (2) adanya partisipasi dalam bentuk tim kerja untuk memberikan suatu tindakan penyelesaian masalah secara institusional di sekolah, (3) adanya perubahan dalam pengaturan kerja di sekolah. Dengan keterlibatan setiap orang dalam organisasi sekolah akan memberikan perhatian pada tanggungjawab yang lebih besar, kreativitas, kerjasama yang aktif, komitmen, kepercayaan, dan kontrol diri

warga sekolah.

Implementasi keterlibatan total dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik (maksudnya sudah sesuai dengan langkah pilar kedua) yaitu sudah melibatkan semua warga madrasah melalui rapat guru setiap satu bulan atau dua bulan sekali, serta dibinanya kerjasama antara guru dan peserta didik dalam kegiatan intra dan ekstrakurikuler. Kepala madrasah melakukan kerjasama dengan seluruh stakeholders untuk ikut berpartisipasi dalam peningkatan mutu. Kepala madrasah selalu berkomunikasi dan kerjasama dengan pengawas, para guru dan staff baik dalam waktu formal maupun informal, dan guru serta staff pun mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksi dan job description masing-masing secara bertanggungjawab dan berorientasi mutu.

#### ***Pengukuran Dalam Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung***

Dalam proses peningkatan mutu di sekolah diperlukan suatu pengukuran agar dapat memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Dengan pengukuran ini dapat dikumpulkan data, kemudian hasil analisis data ini diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Wiyono, 2013). Sekolah harus mulai membangun basis datanya sehingga setiap keputusan yang efektif harus berdasarkan pada analisis data dan informasi dari basis data sekolahnya.

Implementasi pengukuran dalam manajemen mutu terpadu pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik (maksudnya sudah sesuai dengan langkah pilar ketiga) yaitu mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah pun selalu mengontrol dan mengevaluasi jalannya pembelajaran,

dan melakukan rapat. Evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi oleh kepala madrasah dan pengawas, untuk melihat ketercapaian program yang dilaksanakan dengan jelas. Kegiatan evaluasi dilakukan pada deskripsi tugas masing-masing terutama program tahunan (Prota), program semester (Promes) sampai pada Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP).

#### ***Komitmen Dalam Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung***

Semua warga sekolah harus memiliki komitmen pada peningkatan mutu sekolah. Komitmen ini merupakan langkah awal dari proses transformasi mutu. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu sekolah (Wiyono, 2013). Penerapan TQM yang terpenting adalah keterlibatan secara menyeluruh setiap orang dalam organisasi atau perusahaan tersebut untuk mengubah budaya (culture) yang lama menjadi budaya baru (Ulyani, 2019).

Implementasi komitmen dalam manajemen mutu terpadu pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik (maksudnya sudah sejalan dengan pilar keempat). Indikatornya dapat dilihat bahwa Kepala madrasah membangun komitmen dengan cara memberdayakan seluruh warga madrasah sesuai dengan kompetensi dan kapasitas yang dimiliki untuk berkontribusi meningkatkan mutu. Melalui rapat koordinasi diajak untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal, dengan sebaik-baiknya, memberikan reward kepada Guru, pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, untuk membangun komitmen madrasah juga membuat peraturan dengan sistem poin bagi siswa, sedangkan untuk tenaga pendidik adanya kode etik guru dan kode etik mengajar, dalam menjaga

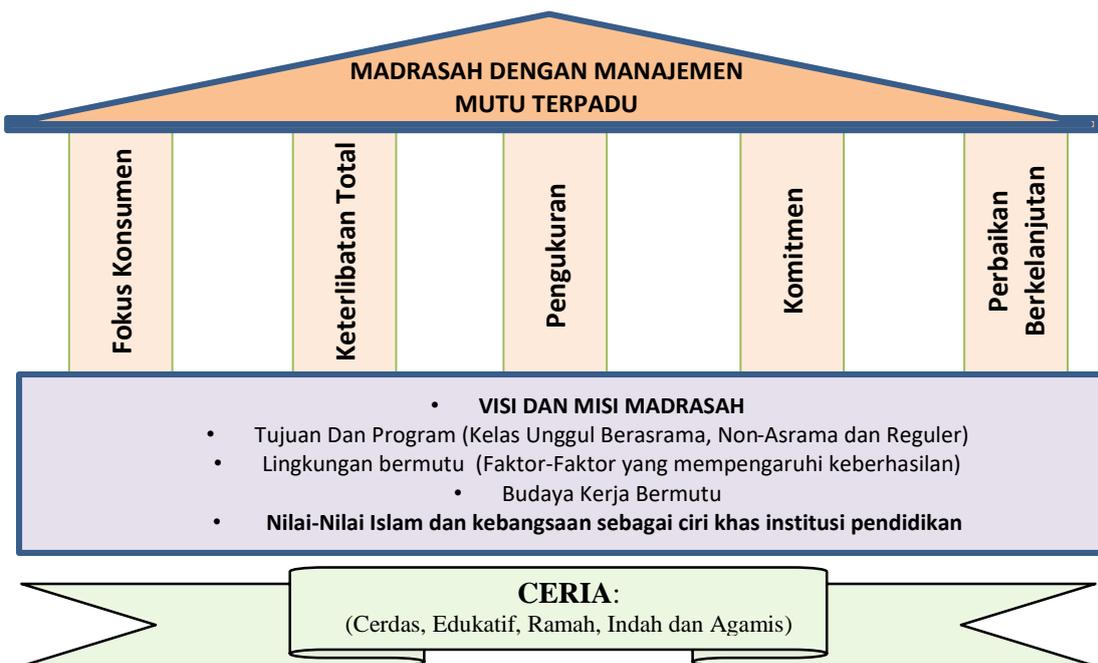
komitmennya pun selalu diadakannya tadarus bersama sebelum jam pelajaran dimulai. Madrasah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat bahwa yang sekolah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung adalah siwa/i yang mempunyai nilai lebih terutama dalam bidang agama di samping unggul dalam bidang sains.

**Perbaikan Berkelanjutan Dalam Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung**

Perbaikan berkesinambungan berarti manajemen organisasi sekolah harus mengarahkan pada perbaikan peningkatan yang mantap dalam kinerja organisasi sekolahnya secara keseluruhan. Perbaikan berkesinambungan memungkinkan organisasi sekolah untuk melakukan monitoring proses kerja yang telah dilaksanakan sehingga dapat mengidentifikasi peluang perbaikannya (Wiyono, 2013). Sallis (2011) mendefinisikan TQM sebagai sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi

kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Implementasi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen mutu terpadu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik (maksudnya sudah relevan dengan pilar kelima). Indikatornya bahwa pihak manajemen madrasah selalu melakukan upaya-upaya kreatif untuk memuaskan layanan peserta didiknya seperti mendatangkan Motivator, Mengundang Nara Sumber dari Kampung Pare (membangun kultur bahasa Inggris) dan melakukan studi banding (benckmarking). Guru-guru diikutsertakan inhouse training dan workshop dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kompetensi mutu guru. Untuk membangun jiwa kompetitif, para peserta didik diikutsertakan lomba-lomba tingkat kabupaten/kota, Provinsi dan Nasional bahkan mengikutsertakan pertukaran pelajar (student exchange) ke luar negeri. Akhirnya penelitian ini menemukan suatu model implementasi manajemen mutu terpadu madrasah sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



## Kesimpulan

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

## Daftar Pustaka

- Arcaro, J. S. (2015). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fuchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Hairiyah. (2016). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan. *LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, 6(1), 99-110.
- Islami, K., & Sudaryanto, B. (2017). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Mengurangi Pengembalian Pekerjaan (Job Return) Sebagai Usaha Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*, 6(2), 1-8.
- Jami, J., & Syukri, M. (2013). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) di SD Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 2(4), 1-18.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif XXXV*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education*. Alih bahasa Ahmad Ali Riyadi dkk. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukron, B. (2017). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformasi Pada Perguruan Tinggi). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5(1), 51-62.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, H. (2008). *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ulyani, H. (2019). Implementasi Total Quality Management Pendidikan Melalui Uswah Hasanah Pada Tk-It Umar Bin Khathab Kudus. *QUALITY*, 7(1), 66-84.
- Wiyono, G. (2013). Pengembangan Model Sekolah Bermutu Total (Total Quality School) di SMK untuk Peningkatan Mutu Pendidikan Kejuruan. *Proceeding Seminar Nasional Pendidikan Teknik Elektro*.
- Yusmina, E., Murniati., & Niswanto.

(2014). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri

1 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah*, 2(2), 168–178.