

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung

Endang Safitri

endangsafitri0233@gmail.com

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Abstrak: Artikel ini mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dengan fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan teori Jerome S. Arcaro. Metode penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui kegiatan observasi, dokumentasi dan wawancara di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Data dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah: data reduction, data display, dan conclusion/verification). Hasil penelitian ini diperoleh gambaran bahwa: 1) Implementasi manajemen mutu pada fokus pada pelanggan sudah berjalan dengan baik, karena madrasah tidak hanya melibatkan pihak internal dalam setiap prosesnya tetapi juga melibatkan pihak eksternal. 2) Implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya MGMP, dibawah bimbingan kepala madrasah, dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pelajaran. 3) Implementasi manajemen mutu terpadu pada pengukuran sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dan adanya rapat evaluasi. 4) Implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan reward kepada guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba. 5) Implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Stakeholders, Pengukuran, Komitmen

Abstract: This article discusses on describe the implementation of integrated quality management of education at MTs Negeri 2 Bandar Lampung with a focus on customer, total involvement, measurement, commitment, and continuous improvement. This study uses the theory of Jerome S. Arcaro. The research method used is descriptive qualitative method through observation, documentation and interviews at MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Data were analyzed using the following steps: data reduction, display data, and conclusion / verification). The results of this study indicate that: 1) The implementation of quality management on customer focus has gone well, because madrasah not only involve internal parties in every process but also involve external parties. 2) The implementation of quality management in total involvement has gone well with the existence of MGMP, under the guidance of the principal of madrasah, fostered cooperation between teachers and students outside of class hours. 3) Implementation of integrated quality management on measurement has gone well by having an organizational structure that contains controls, and the existence of an evaluation meeting. 4) The implementation of integrated quality management in building and maintaining commitment has gone well with always holding coordination meetings, giving rewards to teachers and trainers as well as students who win competitions. 5) Implementation of quality management in continuous improvement has also gone well with continuous supervision, as well as workshops and trainings.

Keywords: Integrated Quality Management, Stakeholders, Measurement, Commitment

Pendahuluan

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada didalamnya. Dengan adanya pendidikan disuatu 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.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif (Engkoswara, 2015: 87-88).

Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar, standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing

bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003:4).

Begitupun dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah pilihan 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 secaraber kesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah.

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

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

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan menjadikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu. Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu fokus pada

pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan (Jerome S. Arcaro, 2015:44).

Dilihat dari kelima prinsip menurut Jerome S. Arcaro misi utama dari manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah: 1) Fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan (Husaini Usman, 2008:604). 2) Keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu. 3) Pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan. 4) Komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses. 5) Perbaikan berkelanjutan semua anggota secara

konstan mencari cara untuk memeperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan (Jerome S. Arcaro, 2015:38-42).

Tingginya minat masyarakat yang masih berlomba-lomba untuk memasukkan anaknya di MTs Negeri 2 Bandar Lampung terlihat dari banyaknya generasi keluarga siswa yang kembali menempuh pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung mulai dari anak, kakak, adik, keponakan, tetangga dan lain sebagainya, serta prestasi-prestasi yang diraih membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung memiliki keunikan-keunikan tertentu guna memberikan kepuasan dan daya tarik untuk para peserta didiknya dan orang tua tentunya yaitu dengan adanya 4 macam program kelas. Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat dengan bermunculan madrasah-madrasah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah dapat menyesuaikan dengan

perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sudah ada penelitian yang meneliti mengenai manajemen mutu. Namun belum adanya penelitian tentang manajemen mutu yang mengambil teori dari Jerome S. Arco, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat manajemen mutu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi deskriptif analitik (Lexy Moleong, 2014: 155). Dalam konteks ini peneliti adalah sebagai instrument kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber, analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih kepada makna dari pada generalisasi (Rokhman, Hum, and Syaifudin, 2014: 43).

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 (Lexy J. Moleong, 2010: 245).

Hasil dan Pembahasan

Menurut Husaini 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 (Husaini Usman, 2008:602).

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 keinginan pelanggannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya, dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar. (Yundri Akhyar 2014).

Dalam penelitian di MTs Negeri 2 Bandar Lampung ini penulis menggunakan teori dari Jerome S. Arcaro tentang 5 pilar mutu, Jerome

menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu Fokus pada pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, komitmen, serta Perbaikan berkelanjutan (Jerome S. Arcaro, 2015:43).

Fokus Pada Pelanggan

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik (Edward Sallis,2012:15).

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya biaya, keamanan, ketepatan waktu, pelayanan, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan dan dikomunikasikan untuk memuaskan para pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung ditandai dengan:

Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orangtua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan

Pada fokus pelanggan internal MTs Negeri 2 Bandar Lampung selalu

mengadakan rapat dewan guru, dan staff setiap satu bulan sekali atau dua bulan, yang dipimpin langsung oleh kepala madrasah didalam rapat tersebut membahas program-program yang sedang dijalankan dan evaluasi sejauh mana keberhasilan dan kekurangan dari program-program tersebut, tentang bagaimana pelayanan MTs Negeri 2 Bandar Lampung terhadap seluruh *stakeholder* yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung apakah sudah maksimal atau belum, apakah sudah sesuai dengan visi dan misi dari MTs Negeri 2 itu sendiri, tidak hanya itu kesejahteraan guru, serta kewajibannya pun diutamakan, adapun jika ada permasalahan dalam skala kecil dan mendadak kepala madrasah hanya mengadakan *breaving* dikantor dengan dihadiri koordinator masing-masing, dan koordinator tersebut yang menyampaikan kepada anggota-anggota yang bersangkutan.

Adapun untuk fokus pelanggan eksternal MTs Negeri 2 Bandar Lampung setiap awal tahun mengadakan pertemuan dengan wali murid khususnya siswa baru untuk menyampaikan program-program serta peraturan-peraturan yang ada didalam madrasah yang dijembatani oleh komite, didalam pertemuan itu madrasah

memberikan ruang bagi wali murid untuk membuka sesi tanya jawab untuk menyampaikan pendapat atau masukan yang berkaitan dengan MTs Negeri 2 Bandar Lampung baik dalam hal peraturan, program, atau kebijakan-kebijakan baru yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung, sehingga tidak adanya kesalahfahaman antara pihak madrasah dengan wali murid.

Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan

MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai empat macam program kelas, yaitu kelas unggul, kelas khusus, kelas reguler dan program asrama. Antusias masyarakat terhadap program ini pun sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah pendaftar di empat program kelas tersebut. Untuk memenuhi harapan serta keinginan pelanggan tentunya juga dengan memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin dan terus melakukan perbaikan-perbaikan.

Program lain yang mendapatkan dukungan sangat baik dari wali Murid selanjutnya yaitu program tahfidz dan program *study tour*, program Tahfidz ini berfokus pada juz 30, 29 dan 28 dan setiap tahunnya diadakan wisuda tahfidz yang bekerjasama dengan dengan Kanwil

Kemenag Provinsi Lampung, Sedangkan untuk program *study tour* difokuskan pada siswa/i kelas 8 hal ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengalaman siswa/i sejak dini, 19 macam ekstrakurikuler pun disediakan MTs Negeri 2 Bandar Lampung sesuai dengan minat dan bakat siswa/i MTs Negeri 2 Bandar Lampung karena tentunya setiap anak mempunyai bakat dan minat yang berbeda-beda.

MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga sudah mendapatkan Akreditasi A dengan nilai 94 (Unggul), dengan adanya akreditasi yang unggul ini diharapkan dapat terus memotivasi seluruh *stakeholder* yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung untuk terus belajar, dan meningkatkan pelayanan secara maksimal, karena dengan pelayanan yang baik tentu akan menghasilnya hasil dan mutu yang baik.

Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan

MTs Negeri 2 Bandar Lampung dalam memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan maka pihak madrasah selalu menjalin komunikasi sehingga adanya keterbukaan antara madrasah, komite dan wali murid, setiap tahun ajaran

baru mengundang orang tua siswa untuk membicarakan kebijakan serta peraturan-peraturan yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sehingga adanya keterbukaan itu karena adanya komunikasi dan tidak terjadi kesalahfahaman antara pihak sekolah dengan wali murid.

Adapun jika ada kritik dari wali murid ataupun masyarakat bisa menyampaikan ke humas atau komite, pihak madrasah akan mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan, jika permasalahan tersebut tidak merugikan dan masih berjalan sesuai visi-misi maka harus diberikan penjelasan kepada wali murid tersebut.

Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik

Sarana dan prasarana di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah baik dan memadai sesuai fasilitas dengan jumlah siswa yang ada. Walaupun dikelas reguler belum tersedianya AC dan LCD yang terpasang permanen hanya ada kipas dan LCD yang masih bergantian dengan kelas reguler lainnya, dalam hal ini MTs Negeri 2 Bandar Lampung terus berbenah untuk melengkapi semuanya dan menjaga sarana dan prasarana yang sudah ada.

Berdasarkan penjelasan diatas

implementasi manajemen mutu terpadu fokus pada pelanggan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru dan staff, komite serta orang tua, MTs Negeri 2 Bandar Lampung telah ditunjang dengan akreditasi yang unggul dengan nilai 94, dan didukung dengan empat program kelas yaitu kelas unggul, khusus, reguler, dan asrama, program tahfidz, *study tour*, dan juga 19 jenis ekstrakurikuler sesuai minat dan bakat siswa, dan jika ada kritik dari wali murid yang disampaikan melalui humas atau komite Madrasah mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan, dalam hal sarana dan prasarana MTs Negeri 2 Bandar Lampung pun sudah memadai antara jumlah siswa yang ada dengan fasilitas yang ada.

Penelitian yang dilakukan penulis selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Era Yusmina, Murniati, Niswanto yang membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh, hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa adanya keikutsertaan komite sekolah, wali murid, serta adanya dukungan dinas pendidikan

serta pemerintah kota (Yusmina and Ar 2014).

Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan keterlibatan Stakeholders)

Setiap individu merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu (Jerome S. Arcaro, 2015:41).

Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal kecewa. adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam bidang pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dapat ditandai dengan:

Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah

MTs Negeri 2 Bandar Lampung selalu mengadakan rapat satu bulan sekali atau dua bulan sekali dan evaluasi per semester atau enam bulan khusus untuk Guru dan staff, disitulah guru dan staff diberikan pembinaan dan pengarahan. MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga dalam masing-masing bidang study mempunyai MGMP serta koordinator masing-masing, dan tentunya dibawah pengawasan kepala madrasah.

Dari hasil wawancara dengan salah satu guru, tim penjamin mutu, wali murid dan ketua komite mengatakan kepala madrasah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun informal, serta adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada diruangannya saja, begitupun jika ada peraturan, kegiatan, atau kebijakan baru kepala madrasah selalu mengkomunikasikan dengan dewan Guru dan Staff yang resminya dilakukan didalam rapat, adapun jika akan dilakukan lomba LCT, Olimpiade kepala madrasah selalu mengadakan breafing atau rapat kecil

dengan tim-tim nya dan melakukan doa bersama.

Pertemuan dengan wali murid dilakukan setiap tahun ajaran baru dalam pertemuan tersebut membahas tentang program, kebijakan, serta tata tertib madrasah, untuk wali kelas setiap wali kelas mempunyai nomor telfon orang tua begitu pun sebaliknya. Kerjasama antara Guru, siswa dan orang tua pun dibina dengan baik seperti jika ada anak ikut dalam perlombaan orang tua atau wali murid pun diundang untuk mengetahui bahwa anak akan mengikuti lomba ke luar kota sekaligus meminta do'a restu orang tua.

Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Dewan guru beserta staff MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai tupoksi dan peranannya masing-masing, menurut kepala madrasah jika guru dan staff sudah menjalankan tupoksi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan *job description* dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya, maka sudah ikut serta dalam satu pemecahan masalah dan memberikan kontribusinya terhadap Mutu MTs Negeri 2 Bandar Lampung, tidak hanya itu guru dan staff juga

diikutsertakan dalam pengambilan keputusan, keputusan yang ditetapkan juga nantinya tanpa memberatkan pihak manapun, karena keputusan itu akan dijalankan secara bersama-sama.

Adapun jika permasalahannya hanya dalam skala kecil maka kepala sekolah hanya memanggil koordinator atau waka yang bersangkutan untuk mengadakan *breaving* dan koordinator yang nantinya akan menyampaikan kepada anggotanya. Dalam memberikan kontribusinya terhadap Mutu MTs Negeri 2 Bandar Lampung, setiap guru di MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai cara yang berbeda-beda tetapi tetap satu tujuan, ada yang mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan, ada juga yang memperbanyak literatur tentang berbagai metode pengajaran hal ini sangat penting dilakukan karena metode pembelajaran hari ini dengan cara *daring*.

Berdasarkan penemuan diatas implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan atau dua bulan sekali, serta dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pelajaran, kepala madrasah sudah cukup baik dalam bekerjasama dengan

seluruh *stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun informal, dan guru serta staff pun mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksi dan *job description* masing-masing.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Wahyuning membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari. Adapun hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa, dalam segi keterlibatan total sekolah melibatkan masyarakat sekitar, komite, serta guru, staff, maupun siswa yang ada didalamnya (Wahyuning 2013).

Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu. Dalam Manajemen mutu terpadu mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*). Pengukuran berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2000:15).

Didalam pengukuran ini pun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya. Adapun keberhasilan proses pengukuran di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dapat ditandai dengan:

Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung control

MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dibidang administrasi ada kepala TU, ada ketua komite,serta terbagi menjadi empat waka: waka kurikulum, humas, kesiswaan, dan sarana prasarana, dengan kepala madrasah sebagai penanggung jawab, semua itu dilakukan untuk mengontrol kinerja agar terkoordinasi dengan baik kepada pimpinan, tidak hanya itu ekstrakurikuler pun terdapat pembina dan pelatihnya masing-masing, dan kepala madrasah pun setiap pagi mengecek kehadiran guru piket selalu mengontrol jalannya aktivitas akademik selama wabah *covid-19* melanda. Untuk mempermudah kontrol kepala sekolah memberikan tanggung jawab tertentu kepada guru, kemudian memberikan laporan secara rinci kepada kepala sekolah.

Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang

Evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dilakukan dalam bentuk rapat evaluasi yang membahas tentang kendala-kendala dalam setiap program dan proses pembelajaran, dari rapat ini diharapkan guru dan staff dapat memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang muncul. Evaluasi berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi yang dilakukan madrasah setiap enam bulan sekali, adapun untuk yang secara non formal biasanya kepala madrasah menyananyakan perkembangannya satu minggu sekali kepada waka yang bersangkutan atau pun staff yang bersangkutan.

Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian

MTs Negeri 2 Bandar Lampung menjabarkan pembagian tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester, adapun untuk di tata usaha adanya pembagian masalah kepegawaian, dan pembuatan laporan bulanan, sehingga seluruh kegiatan yang ada dapat tercover dengan jelas.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal pengukuran di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah pun selalu mengontrol dan mengevaluasi jalannya pembelajaran, dan adanya rapat, Evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi, agar tercover dengan jelas MTs Negeri 2 Bandar Lampung menjabarkan deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jam Jami M. Syukri yang membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupeten Ketapang Kalimantan Barat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu didalamnya sudah berjalan dengan baik yaitu SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu melakukan evaluasi dan perbaikan dengan meninjau kembali hasil-hasil dua tahun terakhir, sedangkan temuan hasil penulis yaitu evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dilakukan 1 bulan sekali dalam rapat evaluasi, evaluasi

secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi kelas yang dilakukan enam bulan sekali (Jami-jami and Syukri, 2013).

Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Wahyuning, 2013:7).

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, cara berpikir, dan cara bertindak guna meningkatkan produktivitas. Organisasi yang tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai begitu juga dengan lembaga pendidikan khusus MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Adapun keberhasilan dari menjaga komitmen di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dapat ditandai dengan:

Adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi dan misi madrasah

MTs Negeri 2 Bandar Lampung dalam membangun komitmen seluruh *stakeholders* untuk mewujudkan visi-misi yaitu dengan mengadakan rapat koordinasi mengingatkan kembali visi dan misi madrasah dan mengevaluasi hal-hal yang belum tercapai dengan tuntas, mengeluarkan program-program terbaru dan tetap mempertahankan program yang sudah ada MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga memberikan apresiasi reward kepada guru pembimbing, pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti olimpiade atau lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pembimbing dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan-perlombaan selanjutnya. Menumbuhkan kesadaran kepada setiap individu yang diberikan tanggung jawab/amanah masing-masing untuk sama-sama membangun madrasah karena semua individu diberi amanah untuk sama-sama memajukan madrasah.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu MTs Negeri 2 Bandar Lampung juga mendapatkan penghargaan sebagai Juara Harapan I Tingkat Nasional Kategori Laboratorium Berprestasi, Juara

Harapan II Tingkat Nasional Kategori Pustakawan Berprestasi, Peraih Mendali Perunggu OSN Tingkat Nasional bidang IPA. MTs Negeri 2 Bandar Lampung dalam menjaga komitmennya dalam menjaga komitmennya siswa/i MTs Negeri 2 Bandar Lampung tetap setoran hafalan juz Amma (program tahfidz) walaupun dalam keadaan *covid-19*, jadi disini madrasah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat bahwa yang sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung adalah siswa/i yang mempunyai nilai lebih terutama dalam bidang agama.

Mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah

MTs Negeri 2 Bandar Lampung sebelum menetapkan peraturan dan tata tertib yang ada maka pihak madrasah mensosialisasikan terlebih dahulu peraturan-peraturan tersebut, baik dalam pertemuan dengan wali murid, siswa, maupun wali kelas, agar tidak terjadi kesalahfahaman. Jika peraturan tersebut berlaku bagi guru dan staff maka disosialisasikan melalui rapat atau waka yang bersangkutan. Dalam hal ini dibutuhkan disiplin dan contoh yang baik maka tugas kepala madrasah lah disini sebagai suri tauladan yang baik. Karena kedisiplinan kepala madrasah akan

dicontoh guru, staff maupun siswa/i.

Adapun bagi Siswa didalam peraturan setiap masalah mempunyai point masing-masing, jika poin anak sudah 100 maka pihak madrasah memanggil orang tua yang bersangkutan untuk diselesaikan bersama-sama, adapun untuk tenaga pendidik jika melakukan kesalahan atau tidak mematuhi peraturan ditegur dan diberikan arahan melalui waka yang bersangkutan terlebih dahulu dalam hal ini juga MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai kode etik guru dan dan kode etik mengajar.

Memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik

Secara keseluruhan MTs Negeri 2 Bandar Lampung menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik dengan memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin mulai dari pelayanan mengajar dan sarana prasarana, program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siswa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tidak hanya itu program-program tersebut juga diharapkan dapat berguna ketika siswa berada dilingkungan masyarakat, Begitu juga dengan tenaga pendidik

Madrasah memberikan pelatihan-pelatihan yang akan menunjang peruses pembelajaran. Dan yang paling penting madrasah harus tetap update dan mengikuti perkembangan pendidikan semaksimal mungkin.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik MTs Negeri 2 Bandar Lampung pun tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siswa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tetapi madrasah pun selalu ikut serta dalam setiap event perlombaan, dan terus belajar dan belajar untuk memperbaiki sistem pembelajaran yang lebih baik.

Setiap ekstrakurikuler juga terdapat pembimbingnya masing-masing karena proses pembelajaran didalam kelas saja tidak cukup, jadi dengan adanya proses pembelajaran yang baik didalam kelas, didukung oleh program-program madrasah serta adanya ekstrakurikuler yang mendukung madrasah berharap dapat membentuk siswa yang baik, unggul, dan berguna di Masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dalam hal membangun dan

menjaga komitmen di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, 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 tetap setoran hafalan juz Amma (program tahfidz) walaupun dalam keadaan *covid-19*, jadi disini madrasah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat bahwa yang sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung adalah siwa/i yang mempunyai nilai lebih terutama dalam bidang agama, dan madrasah juga ikut serta dalam setiap event perlombaan.

Peneelitian yang dilakukan penulis ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Wahyuning membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari, adapun hasil penelitian tersebut menyatakan dalam segi komitmen yang dibangun SMP 11 Ma'arif memberikan kompensasi agar para

karyawan bekerja secara produktif, begitu juga dengan MTs Negeri 2 Bandar Lampung dalam hal membangun komitmen *stakeholders* untuk mewujudkan visi dan misi madrasah MTs Negeri 2 Bandar Lampung memberikan apresiasi reward kepada guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti olimpiade atau lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan perlombaan selanjutnya (Wahyuning, 2013:61).

Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari.(Jerome S. Arcaro, 2015:42) Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti. Keberhasilan dari perbaikan berkelanjutan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dapat ditandai dengan:

Secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan

MTs Negeri 2 Bandar Lampung dalam memperbaiki setiap proses pendidikan madrasah memberikan pelatihan-pelatihan, pelatihan itu pun tidak hanya guru-guru di MTs Negeri 2 Bandar Lampung tetapi ada guru-guru dari sekolah/madrasah lain, untuk memperbaiki setiap proses pendidikan madrasah juga melakukan supervisi kelas yang diadakan setiap enam bulan sekali, dan terus belajar untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada ribuan karakter siswa-dan siswi MTs N 2 Bandar Lampung, dan terus mengikuti sistem pembelajaran mengikuti perkembangan zaman.

Mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan

Workshop bagi tenaga pendidik yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sifatnya terbatas dan pada waktu-waktu tertentu saja. Adapun untuk mengantisipasinya guru dan staff diberikan kebebasan untuk mencari dan mengikuti pelatihan-pelatihan secara mandiri. Pelatihan yang biasa dikuti atau diadakan adalah pelatihan ada berbagai metode pengajaran dan pembuatan RPP.

Berdasarkan pemaparan diatas implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dalam hal perbaikan

berkelanjutan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi kelas setiap enam bulan sekali, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Penelitian yang dilakukan penulis ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jam Jami M. Syukri membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupeten Ketapang Kalimantan Barat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu mengikutsertakan guru dan staff dalam pengembangan serta pelatihan (F22210021 and Syukri 2013).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas bahwa: Implementasi manajemen mutu terpadu Fokus pada pelanggan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru dan staff, komite, serta orang tua. MTs Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai 4 macam program kelas, mempunyai program *study tour*.

Implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan pada keterlibatan total

sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan atau dua bulan sekali, serta dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pelajaran, kepala madrasah sudah cukup baik dalam bekerjasama dengan seluruh *stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun informal, dan guru serta staff pun mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksi dan *job description* masing-masing.

Implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dalam hal pengukuran di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, kepala madrasah pun selalu mengontrol dan mengevaluasi jalannya pembelajaran, dan adanya rapat, evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi, agar tercover dengan jelas MTs Negeri 2 Bandar Lampung menjabarkan deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester. Implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dalam hal membangun dan menjaga komitmen di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah berjalan dengan

baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Implementasi manajemen mutu terpadu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi kelas setiap enam bulan sekali, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Daftar Pustaka

- Tannir, Abir. 2013. "Effects Of Character Education On The Self-Esteem Of Intellectually Able And Less Able Elementary Students In Kuwait." *International Journal Of Special Education* 28: 47-59.
- Departemen Agama RI. 2006. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: Pustaka Al-Alawiyah.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Engkoswara, Aan Komariah. 2015. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Jami, Jam and M Syukri. 2013. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Di Sd Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang." *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 2 (4): 1-18.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2000. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.

- . 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arcaro, Jerome S. 2015. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rokhman, Fathur, M Hum, and Ahmad Syaifudin. 2014. “Character Education For Golden Generation 2045 (National Character Building for Indonesian Golden Years).” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 141: 1161–65. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.197>.
- Wahyuning, Linda. 2013. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari.” *Edu-Islamika* 5 (1): 1–37.
- Akhyar, Yundri. 2014. “Total Quality Management, Jurnal Potensia.” *Jurnal Potensia* 13: 10.
- Yusmina, Erra, and Murniati Ar. 2014. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh.” *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah* 2 (2): 168–78.