



**Murhum : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini**

e-ISSN: 2723-6390, hal. 149-161

Vol. 4, No. 1, Juli 2023

DOI: 10.37985/murhum.v4i1.174

## **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

**Nur Rahman<sup>1</sup>, Henny Suharti<sup>2</sup>, Herfina<sup>3</sup>**

*<sup>1,2,3</sup>Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Pakuan Bogor*

**ABSTRAK.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas 1) perencanaan, 2) pengorganisasian, 3) pelaksanaan, 4) pengendalian terpadu dalam rangka peningkatan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor. Informan yang menjadi narasumber meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, dan pengawas sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif Wawancara, observasi, rekam dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Pengecekan keabsahan data dilakukan melalui teknik member checking, triangulasi dan auditing. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan, menganalisis dan mengidentifikasi isu-isu manajemen umum untuk meningkatkan mutu pendidikan sekolah. Uraian dan analisis tersebut didasarkan pada temuan, kejadian, proses dan hasil penerapan manajemen umum untuk peningkatan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor. Hasil penelitian manajemen terpadu meliputi dari segi perencanaan dalam kategori sangat baik. Dari segi pengorganisasian, dalam kategori baik. Dari segi pelaksanaan dalam kategori sangat baik. Dan dari segi pengendalian dalam kategori sangat baik. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen terpadu untuk meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor dapat dikatakan telah menerapkan unsur-unsur manajemen terpadu yang meliputi: 1) perencanaan, 2) pengorganisasian 3) pelaksanaan, 4) pengendalian.

**Kata Kunci :** Manajemen Mutu; Mutu Pendidikan; Mutu Terpadu

**ABSTRACT.** The purpose of this study is to discuss 1) planning, 2) organizing, 3) implementing, 4) integrated control in order to improve the quality of education in SD Sekolah Alam Bogor. Informants who became resource persons included principals, vice principals, teachers, and school supervisors. The research method used is field research using qualitative methods Wawancara, observation, recording using data collection techniques. Checking the validity of data is carried out through member checking, triangulation and auditing techniques. Data analysis techniques are carried out by describing, analyzing and identifying general management issues to improve the quality of school education. The description and analysis are based on the findings, events, processes and results of the application of general management to improve the quality of education in SD Sekolah Alam Bogor. The results of integrated management research include in terms of planning in the excellent category. In terms of organization, in the good category. In terms of implementation in the category is excellent. And in terms of handling in the category is excellent. Based on these problems, it can be concluded that integrated management to improve the quality of education in SD Sekolah Alam Bogor can be said to have implemented elements of integrated management which include: 1) planning, 2) organizing 3) implementation, 4) control.

**Keyword :** Quality management; Education Quality; Integrated Quality

Copyright (c) 2023 Nur Rahman dkk.

✉ Corresponding author : Nur Rahman

Email Address : nurrahman51@guru.sd.belajar.id

Received 22 Maret 2023, Accepted 10 April 2023, Published 28 April 2023

## PENDAHULUAN

Upaya sekolah untuk meningkatkan kualitas atau mutu sumber daya manusia menjadi tantangan besar karena berdampak pada masalah pendidikan negara. Peningkatan mutu pendidikan tentunya tidak lepas dari keterlibatan sumber daya manusia Indonesia yang berwawasan luas ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan tempat berlangsungnya proses pendidikan. Pendidikan merupakan sistem yang kompleks dan dinamis. Pendidikan merupakan salah satu sarana untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas [1]. Sumber kegiatan lain sekolah adalah pengelolaan sumber daya manusia yang diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Lulusan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan bangsa. Meningkatkan kualitas atau mutu pendidikan sebagai bagian integral dari proses pengembangan sumber daya manusia. Para guru berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada peserta didik dengan mempertahankan atau bahkan meningkatkan kompetensi mereka dalam upaya menyelenggarakan pendidikan yang bermutu [2].

Peningkatan kualitas atau mutu pendidikan dapat dicapai ketika sekolah yang beragam diberdayakan untuk menyesuaikan dan mengelola anggarannya sendiri sesuai dengan kebutuhan lingkungan siswanya. Hal ini memberikan otonomi yang luas kepada sekolah sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara efektif dan dinamis melalui sumber daya sekolah. Meskipun harus memenuhi standar kualitas. Standar yang disepakati secara nasional digunakan sebagai indikator keberhasilan peningkatan kualitas. Kualitas dicapai dalam dunia pendidikan dengan cara yang sama seperti di dunia bisnis. Tetapi meningkatkan kualitas membutuhkan investasi dalam waktu, pemeliharaan, perubahan sikap untuk semua orang yang terlibat, dan pelatihan untuk semua orang. Banyak pemimpin pendidikan gagal memberikan upaya yang berkualitas karena mereka tidak memiliki komitmen yang merupakan prasyarat untuk sukses. Kurnia mengemukakan mutu (quality) adalah kemampuan (skill) yang mengangkat strategi bisnis berorientasi kepuasan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dan semua anggota organisasi [3]. Hasbullah mengemukakan manajemen mutu terpadu (total quality management) adalah serangkaian kegiatan pengendalian kualitas terpadu atau kualitas keseluruhan. Tentunya kegiatan ini merupakan kegiatan setelah penjaminan mutu menjadi budaya yang dilanjutkan dengan TQM dengan perbaikan terus-menerus [4]. Riswandi mengemukakan sekolah efektif adalah menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan hasil yang diharapkan [5].

Penelitian terkait dengan manajemen mutu telah banyak dilakukan diantaranya, penelitian relevan yang dilakukan oleh Fauzi, tentang Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyungan Bantul mengungkapkan bahwa manajemen mutu terpadu ialah suatu rancangan manajemen modern yang berupaya buat merespon dengan cara pas pergantian yang terdapat lewat daya eksternal ataupun dalam lembaga. Sebab perlunya pengawasan mutu berintegrasi sungguh simpel. Singkatnya, metode terbaik buat bisa bersaing dalam kompetisi mendunia ialah dengan menciptakan mutu paling tinggi [6]. Senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauzi menyimpulkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada SD Muhammadiyah Pendowoharjo Bantul dirasakan sangat bermanfaat guna peningkatan kinerja guru dan karyawan, dalam proses belajar mengajar. Hal ini dapat dilihat dari nilai rapor dan nilai Ujian Nasional (UN) yang diperoleh siswa memenuhi standar kelulusan. Pada tahun ini siswa siswi SD Muhammadiyah Pendowoharjo Bantul berhasil lulus 100%. Siswa lulusan SD Muhammadiyah Pendowoharjo Bantul umumnya diterima

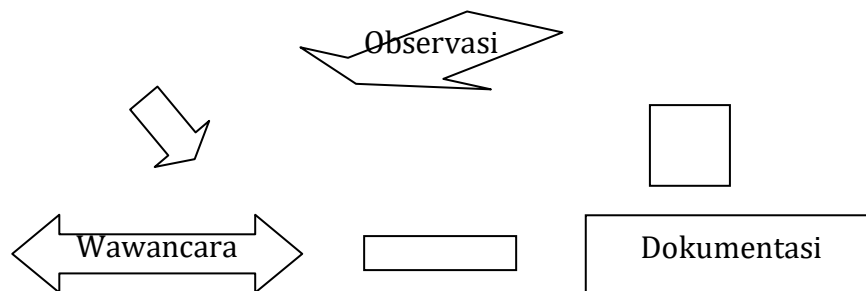
dan melanjutkan disekolah-sekolah favorit [7]. Penelitian ini dilakukan lebih lanjut untuk mengetahui kondisi aktual sekolah yang berhasil melalui pengembangan manajemen mutu terpadu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan baru bagi peningkatan mutu pendidikan melalui penerapan pengendalian mutu terpadu.

Upaya peningkatan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor dapat meningkatkan berbagai unsur pendidikan secara komprehensif dan terpadu. Sekolah bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan mampu secara efektif, efisien dan optimal merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan menilai sumber daya dan prakarsa pendidikan untuk bersama-sama mencapai mutu yang diharapkan. SD Sekolah Alam Bogor berfokus pada pelanggan, melibatkan semua orang dalam sistem sekolah dalam transformasi kualitas, dan terus menerapkan transformasi kualitas. Tuntutan peningkatan kualitas di atas telah mendorong SD Sekolah Alam Bogor untuk menerapkan strategi pengendalian yang tepat. Salah satu strategi pengendalian yang diterapkan adalah Integrated Quality Management (TMM) atau Total Quality Management (TQM). Sebuah aplikasi pengendalian mutu terpadu untuk meningkatkan pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor akan sangat membantu untuk pendidikan masa depan. implementasi manajemen mutu terpadu yang tepat memungkinkan para pemimpin atau administrator pendidikan untuk mengelola sekolah mereka. Penerapan mutu atau kualitas terintegrasi memberikan panduan untuk proses pemecahan masalah yang rasional, menarik, mengidentifikasi masalah, dan dapat dipertanggung jawabkan. Kualitas bawaan memperkuat pemikiran di komunitas sekolah dan dapat mendorong penghargaan dengan memenuhi sifat pembelajaran. Konsep manajemen mutu terpadu (TQM) dalam pendidikan memandang lembaga pendidikan sebagai industri jasa dari pada proses produksi. Manajemen mutu terpadu (TQM) di sini bukan soal input (pelajar) dan output (sederajat), tetapi pelanggan. Manajemen mutu terpadu (TQM) memandang produk-produk perusahaan pendidikan sebagai suatu pelayanan berupa pelayanan yang diberikan kepada klien oleh pengelola pendidikan dan seluruh karyawan menurut standar kualitas tertentu. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya tercermin dari kualitas lulusannya, tetapi juga bagaimana suatu lembaga memenuhi kebutuhan pelanggannya sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan internal (tenaga kependidikan) dan pelanggan eksternal (siswa, orang tua, masyarakat, alumni).

Meningkatnya mutu pendidikan mengarah pada standar pembiayaan terlihat dengan adanya sistem pengelolaan dana yang rapi, transparan, akuntabel dan tidak mengandalkan bantuan dari pemerintah. Pembiayaan berasal dari masyarakat dan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait (stakeholders). Dalam meningkatkan mutu, sekolah mampu mengakses dana dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dan dari yayasan sehingga sekolah mampu membiayai pelaksanaan dan meningkatkan mutu pendidikan dengan menerapkan manajemen mutu terpadu. Peningkatan mutu pendidikan yang mengarah pada kriteria evaluasi pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor merupakan hasil dari sistem penilaian saat ini yang memenuhi kriteria evaluasi pendidikan tertinggi, yaitu penilaian harian, tugas mandiri terstruktur dan terstruktur. Hal ini dapat dilihat dari penilaian yang diberikan oleh guru berupa tugas mandiri yang tidak dikerjakan. Evaluasi yang dilakukan oleh sekolah dapat berupa evaluasi tengah semester, evaluasi akhir semester dan evaluasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam bentuk ujian sekolah berstandar nasional (USBN).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian dilakukan di SD Sekolah Alam Bogor. Semua kegiatan penelitian, mulai dari pengurusan surat menyurat pada sekolah bersangkutan sampai pengumpulan data lapangan di Januari sampai Maret 2023. Informan yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini terdiri atas informan utama atau informan satu yaitu kepala sekolah SD Sekolah Alam Bogor. Untuk selanjutnya yang menjadi informan pendamping dan triangulasi adalah kepala sekolah, guru, dan pengawas sekolah. Penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui informasi dari sumbernya, Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kepala Sekolah Alam Bogor sebagai informan utama, guru-guru sebagai informan pendamping, serta pengawas sekolah sebagai informan triangulasi. Sumber data tersebut ditentukan atau dipilih berdasarkan keperluan atau tujuan tertentu sesuai dengan fokus penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, yakni data yang ada dalam dokumentasi sekolah. Data-data yang dimaksud antara lain berupa data program manajemen mutu terpadu, program kepala sekolah, RKS, profil sekolah dan data lainnya yang terkait dengan fokus penelitian



**Gambar 1. Desain Penelitian**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perencanaan Manajemen Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor.

Perencanaan pengembangan keberhasilan sekolah melalui manajemen mutu terpadu di SD Sekolah Alam Bogor adalah perencanaan sistem manajemen yang mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi dan kreativitas warga sekolah untuk berbagai pengembangan dan perbaikan yang diperlukan dari waktu ke waktu untuk upaya mengoptimalkan pelayanan pendidikan. Tujuan dibentuknya sistem manajemen ini adalah untuk meningkatkan daya saing sekolah yang terdapat dilingkungan sekitar, serta untuk memenuhi harapan sekolah dalam segala pihak, khususnya siswa dan orang tua mereka. Rencana program meliputi rencana jangka panjang, rencana jangka menengah dan rencana jangka pendek, yaitu rencana tahunan yang dibuat pada setiap

akhir tahun ajaran dan sebelum tahun ajaran berikutnya, yang bersamaan/sekalian sebagai rencana kerja sekolah. Uraian temuan penelitian sejalan dengan teori perencanaan oleh Albab yang menyatakan perencanaan adalah tentang menemukan orang yang bertanggung jawab untuk merumuskan berbagai kebijakan dan melaksanakannya bersama sesuai dengan bidangnya masing-masing [8]. Dalam tinjauan teori manajemen mutu terpadu, hal di atas sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Lie yang mengemukakan bahwa manajemen mutu terpadu/*total quality management* (TQM) adalah sistem manajemen yang menggunakan peningkatan mutu/kualitas sebagai strategi usaha/bisnis dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui partisipasi seluruh anggota organisasi [9]. Sudut pandang teori mutu pendidikan, sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Yanti, mutu pendidikan adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang/manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [10].

Standar pendidikan nasional menjadi acuan utama pembuatan/penyusunan perencanaan aktivitas/kegiatan, meliputi pembuatan program, strategi sosialisasi, mekanisme dan teknis pelaksanaan, serta sistem pemantauan/monitoring dan evaluasi perencanaan aktivitas/kegiatan. Rencana masing-masing bagian/bidang dari penanggung jawab sebagai bahan tinjauan/kajian dalam penyusunan aktivitas/kegiatan. Perencanaan melibatkan semua komponen warga sekolah dan berlangsung dalam sistem partisipatif dimana pengambilan keputusan melibatkan hampir seluruh warga sekolah, dimulai dari guru. Walaupun tata usaha, petugas kebersihan, kantin, dan sebagainya, tidak berpartisipasi langsung dalam pembuatan/penyusunan dan perumusan/penetapan kebijakan, selalu dilaksanakan di tingkat sosial/sosialisasi, dan berbagai perubahan dapat diterima dengan segera. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Jbeily yang menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM) is an improvement strategy that can be used in all aspects of an organization's interactions with customers, employees and other stakeholders*. Total Quality Management (TQM) merupakan strategi perbaikan yang dapat dipergunakan dalam seluruh aspek interaksi organisasi dengan pelanggan, karyawan, dan pemangku kebijakan yang lain [11]. Hal ini sejalan dengan teori mutu pendidikan yang dikemukakan oleh kurniyati [12] dan Rosadi [13] yang menyatakan bahwa kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kombinasi dari semua fitur atau elemen, kerja tim, produktivitas, dan pemahamandan kepuasan pelanggan.

Perencanaan manajemen terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah SD Sekolah Alam Bogor termasuk kategori sangat baik, karena sistem manajemen yang mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi dan kreativitas warga sekolah untuk berbagai pengembangan dan perbaikan yang diperlukan dari waktu ke waktu untuk upaya mengoptimalkan pelayanan pendidikan.

## **2. Pengorganisasian Manajemen Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor.**

Pengorganisasian keberhasilan sekolah melalui pengembangan manajemen mutu terpadu di SD Sekolah Alam Bogor merupakan kelanjutan dari perencanaan

manajemen. Pengorganisasian ini merupakan langkah penting dalam keseluruhan rantai manajemen dan sangat berguna untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan mencapai tujuan pendidikan SD Sekolah Alam Bogor. Kepala sekolah yang bertanggung jawab dalam sistem pengorganisasian. Penempatan setiap jabatan dalam sistem pengorganisasian didasarkan pada kemampuan dan kompetensi manajerial dengan tidak mengabaikan berbagai pertimbangan lain seperti evaluasi dan hasil evaluasi, serta pengurus yayasan, komite sekolah dan dewan guru serta pegawai / staf. Sistem pengorganisasian ini bersifat fleksibel, sehingga dapat dimodifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan. Sistem pengorganisasian ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Krisnandi bahwa pengorganisasian adalah sebagai penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Penggunaan ini dicapai melalui pembagian kerja ke dalam departemen, posisi, garis wewenang, dan mekanisme untuk mengkoordinasikan tugas [14]. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, maka sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Brinia Brinia et al., (2019) mengemukakan bahwa *Quality is defined as "the set of elements and characteristics of a product or service that are essential to satisfy people's needs, although the satisfaction of those needs is subjective and therefore varies from person to person"*. Mutu / kualitas didefinisikan sebagai "kumpulan elemen dan karakteristik produk atau jasa yang penting untuk memenuhi kebutuhan manusia, meskipun kepuasan kebutuhan tersebut bersifat subyektif dan karena itu bervariasi dari orang ke orang" [15]. Sedangkan dari aspek manajemen mutu terpadu, kondisi ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rahmawati bahwa manajemen mutu terpadu / total quality management (TQM) adalah suatu proses yang mengutamakan mutu pendidikan dan mengelola pendidikan dengan perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan daya saing dan memuaskan pelanggan pendidikan [16].

Pengorganisasian manajemen terpadu dalam peningkatan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor termasuk dalam kategori baik, karena penempatan setiap jabatan sumber daya manusia dalam sistem pengorganisasian didasarkan pada kemampuan dan kompetensi manajerial yang terlibat tanpa mempertimbangkan berbagai faktor lain seperti penilaian, evaluasi, masukan dan rekomendasi dari semua pihak yang terlibat dalam hasil, namun masih perlu terus ditingkatkan keterampilan/skill SDM untuk memenuhi keperluan/kebutuhan dunia pendidikan.

### **3. Pelaksanaan Manajemen Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor**

Implementasi/pelaksanaan sistem manajemen di SD Sekolah Alam Bogor adalah kelanjutan dari hasil perencanaan dan pengorganisasian yang dibuat terlebih dahulu. Setiap bidang/bagian bertanggung jawab atas satu proses sosialisasi dan pelaksanaan aktivitas/kegiatan program yang diwajibkan akhir aktivitas/kegiatan untuk membuat laporan aktivitas/kegiatan. Secara teori hal ini sejalan dengan pemikiran Delpiero yang mengemukakan bahwa implementasi/pelaksanaan adalah tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya [17].

Implementasi/pelaksanaan sistem manajemen yang diterapkan oleh SD Sekolah Alam Bogor bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan

internal dan eksternal. Pelaksanaan kegiatan secara umum ditujukan untuk mengupayakan peningkatan dan pengembangan kualitas/mutu, proses, pengorganisasian, kepemimpinan, produk, kepuasan pelanggan dan komitmen warga sekolah sehingga pelaksanaan kegiatan mengusahakan partisipasi seluruh warga sekolah, terutama penanggung jawab utama dan koordinator/pusat koordinasi dibantu oleh para wakil kepala sekolah dan unsur - unsur lainnya yang sesuai dengan bidang, tanggung jawab/tugas dan fungsinya masing-masing. Implementasi/pelaksanaan sistem manajemen yang ditetapkan di SD Sekolah Alam Bogor sejalan dengan dikemukakan Sweis bahwa *quality is the state of compliance with previously specified requirements within a product/service. What this definition presents is the notion of conformance. This is somehow related to the process of testing, trying and concentrating on the results of a product/service before it reaches the end user.* Mutu (*quality*) adalah keadaan kepatuhan dengan persyaratan yang ditentukan sebelumnya dalam suatu produk/layanan. Apa yang disajikan definisi ini adalah gagasan kesesuaian. Ini entah bagaimana terkait dengan proses pengujian, mencoba dan berkonsentrasi pada hasil produk/layanan sebelum mencapai pengguna akhir [18]. Yang ditegaskan pula oleh Rabiah mengemukakan mutu adalah fitur umum atau karakteristik produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan "pelanggan pendidikan". Bila kata mutu digabungkan dengan kata pendidikan, maka yang dimaksud adalah mutu produk yang dihasilkan oleh suatu lembaga pendidikan atau universitas. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya siswa yang berhasil baik secara akademis maupun non-akademik alumni [19].

Dilihat dari sudut pandang implementasi / pelaksanaan sistem manajemen mutu terpadu / *total quality management* (TQM) di SD Sekolah Alam Bogor, sejalan dengan rumusan teori Hasbullah bahwa manajemen mutu terpadu (*total quality management*) adalah adalah serangkaian kegiatan pengendalian kualitas terpadu atau kualitas keseluruhan. Tentunya kegiatan ini merupakan kegiatan setelah penjaminan mutu menjadi budaya yang dilanjutkan dengan TQM dengan perbaikan terus-menerus [4]. Darmaji mengemukakan manajemen mutu terpadu (*total quality management*) adalah suatu proses yang mengutamakan mutu pendidikan dan mengelola pendidikan dengan perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan daya saing dan memuaskan pelanggan pendidikan [20]. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Brinia yang mengemukakan bahwa *quality is defined as "the set of elements and characteristics of a product or service that are relevant to the satisfaction of people's needs, although whether or not these needs are met is a subjective matter and therefore varies from person to person"*. Mutu (*quality*) adalah sekumpulan elemen dan karakteristik produk atau jasa yang relevan dengan kepuasan kebutuhan manusia, meskipun terpenuhi atau tidaknya kebutuhan tersebut adalah masalah subyektif dan oleh karena itu bervariasi dari orang ke orang [15].

Implementasi/pelaksanaan manajemen terpadu untuk meningkatkan mutu pendidikan SD Sekolah Alam Bogor termasuk dalam kategori sangat baik. karena pelaksanaannya berusaha untuk meningkatkan kualitas/mutu, proses, pengorganisasian, kepemimpinan, produk, kepuasan pelanggan, dan tanggung

jawab/komitmen warga sekolah, pelaksanaan kegiatan berusaha melibatkan semua warga sekolah.

#### **4. Pengendalian Manajemen Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor**

Pengendalian terhadap terlaksananya sistem manajemen dilakukan oleh kepala sekolah dibantu oleh wakil kepala sekolah sesuai bidang garapan masing-masing, melalui kegiatan monitoring dan supervisi, penilaian kinerja guru serta melalui hasil evaluasi pembelajaran yang dilakukan baik melalui kegiatan ulangan harian, ulangan tengah semester maupun ulangan akhir semester. Supervisi dan monitoring pada kegiatan belajar meskipun telah terjawab, tetapi kelas dan guru yang menjadi objek ditentukan secara acak, sesaat sebelum dilakukan supervisi dan monitoring. Hal ini diharapkan dapat memberikan data dan fakta yang objektif. Monitoring dan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan kepala sekolah, dilakukan oleh komite dan yayasan melalui rapat koordinasi dan laporan berkala kepala sekolah dalam kurun waktu perenam bulan dan tahunan. Sistem pengontrolan/pengendalian yang diterapkan dilingkungan SD Sekolah Alam Bogor adalah sistem pengontrolan/pengendalian yang sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Delia bahwa: pengontrolan/pengendalian adalah sebagai proses untuk memastikan bahwa sumber daya manusia, fisik, dan teknis dialokasikan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan [21]. Selanjutnya Faza, mengemukakan bahwa pengontrolan/pengendalian adalah serangkaian kegiatan yang terjadi di semua kegiatan organisasi dan dilakukan secara terus menerus dan dalam skala besar [22].

Dalam hal peningkatan mutu pendidikan, sistem pengontrolan/pengendalian ini sejalan dengan teori Kurnia, yang mengemukakan bahwa mutu (*quality*) adalah kemampuan (*skill*) yang mengangkat strategi bisnis berorientasi kepuasan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dan semua anggota organisasi [23]. Hal tersebut juga didukung dengan pendapat tentang pengontrolan/pengendalian implementasi/pelaksanaan sistem manajemen terpadu oleh Brinia yang mengemukakan bahwa manajemen mutu terpadu (*total quality management*) adalah *a description of the culture, attitudes and methods for forming an organization striving to provide products and services that meet customer needs*. Manajemen mutu terpadu (*total quality management*) adalah deskripsi budaya, sikap dan metode untuk membentuk organisasi yang berjuang untuk menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan [15].

Secara keseluruhan keberhasilan sekolah melalui pengembangan manajemen mutu terpadu dilingkungan SD Sekolah Alam Bogor ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaeliyah mengungkapkan bahwa sebuah konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat perubahan yang ada melalui kekuatan eksternal atau internal organisasi. Alasan perlunya kontrol kualitas terintegrasi sangat sederhana. Singkatnya, cara terbaik untuk dapat bersaing dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas tertinggi [24]. Pengontrolan/pengendalian manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor termasuk dalam kategori sangat baik, dimana wakil kepala sekolah membantu



kepala sekolah untuk mengontrol pelaksanaan sistem manajemen melalui kegiatan pengontrolan/pengendalian sesuai bidang tugasnya masing-masing, memantau/monitoring, mengevaluasi/menilai kinerja guru dan menggunakan hasil penilaian pembelajaran siswa untuk memastikan tingkat keberhasilan upaya pendidikan secara keseluruhan dalam mencapai tujuan pendidikan dan memuaskan klien/pelanggan.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Sub Fokus	Kategori Nilai					Kesimpulan
		SB	B	S	K	SK	
1	Perencanaan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor	✓					Merencanakan keberhasilan sekolah melalui pengembangan manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem manajemen yang mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi dan kreativitas siswa sekolah dengan melakukan berbagai perubahan dan perbaikan yang diperlukan dari waktu ke waktu untuk mengoptimalkan pelayanan pendidikan. Sistem manajemen ini diterapkan untuk meningkatkan daya saing sekolah dengan sekolah terdekat. Perencanaan program meliputi rencana jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang, rencana tahunan disusun setiap akhir tahun ajaran sebelum tahun berikutnya, dan juga merupakan rencana kerja sekolah.

---

2	Pengorganisasian manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor	✓	Pengorganisasian sangat mendukung peningkatan kualitas / mutu pelayanan pendidikan dan mencapai tujuan pendidikan Penempatan dalam sistem organisasi didasarkan pada kemampuan dan kompetensi manajerial serta berbagai pertimbangan lain seperti hasil evaluasi dan usulan serta rekomendasi dari yayasan, komite sekolah, dewan guru, dan pegawai / staf. Sistem pengorganisasian ini bersifat fleksibel sehingga dapat dimodifikasi dan disesuaikan menurut kepentingan dan kebutuhan.
3	Pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor	✓	Arah implementasi / pelaksanaan manajemen terpadu adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas atau mutu pelayanan pendidikan, meningkatkan proses, pengorganisasian, kepemimpinan, produk, kepuasan pelanggan dan tanggung jawab / komitmen terhadap komunitas atau warga sekolah.

---

---

4	Pengendalian manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor ✓	Pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dilakukan oleh kepala sekolah dibantu oleh wakil kepala sekolah sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing melalui kegiatan pemantauan dan pengawasan, penilaian kinerja guru dan penilaian pembelajaran siswa untuk memastikan tingkat keberhasilan usaha pendidikan secara keseluruhan dalam mencapai tujuan pendidikan dan memuaskan klien atau pelanggan.
---	---	--

---

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SD Sekolah Alam Bogor telah menerapkan dan mengembangkan kebijakan manajemen terpadu untuk meningkatkan mutu pendidikan sekolah melalui strategi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan. diperlukan pendekatan yang sistematis, program kegiatan yang berkesinambungan dan mengutamakan mutu pendidikan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana untuk mendukung tercapainya program kegiatan yang dilaksanakan SD Sekolah Alam Bogor telah menunjukkan peningkatan kualitas pendidikan secara ekstensif untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP). Implementasi program peningkatan mutu pendidikan SD Sekolah Alam. Bogor melalui kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Melaksanakan kegiatan yang ditujukan untuk perbaikan dan pengembangan mutu pelayanan pendidikan yang mencakup mutu proses, pengorganisasian dan kepemimpinan, produk, kepuasan pelanggan dan komitmen komunitas/warga sekolah. Sistem manajemen terpadu untuk meningkatkan mutu pendidikan dilaksanakan dilingkungan SD Sekolah Alam Bogor mencakup perencanaan, pengorganisasian, implementasi/pelaksanaan dan pengontrolan/pengendalian.

## PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terimakasih yang tinggi kepada SD Sekolah Alam Bogor yang telah berbagi informasi sehingga penulis dapat merangkai dan menyimpulkan informasi - informasi tersebut menjadi sebuah karya yang cacat kesempurnaan ini. Selanjutnya terimakasih pula kepada pengelola Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini yang telah menjadikan tulisan ini menjadi nyata dihadapan pembaca.

## REFERENSI

- [1] N. Nurdin, L. Anhusadar, H. Herlina, and S. Nurhalimah, "Strategi Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) di Sekolah Menengah Pertama," *Al-TA'DIB J. Kaji. Ilmu Kependidikan*, vol. 14, no. 1, p. 1, Jun. 2021, doi: 10.31332/atdbwv14i1.1901.
- [2] R. M. Raharja, R. D. Kusuma Wardhani, and L. Rosidah, "Kinerja Guru PAUD di Kota Serang pada Masa Pandemi Covid 19," *Murhum J. Pendidik. Anak Usia Dini*, no. 1, pp. 13–22, Feb. 2021, doi: 10.37985/murhum.v2i1.28.
- [3] A. W. Khurniawan, I. Sailah, P. Muljono, B. Indriyanto, and M. S. Maarif, "An Analysis of Implementing Total Quality Management in Education: Succes and Challenging Factors," *Int. J. Learn. Dev.*, vol. 10, no. 2, p. 44, Jun. 2020, doi: 10.5296/ijld.v10i2.17270.
- [4] Hasbullah, "Penerapan Mutu Terpadu Perguruan Tinggi," *Tarb. Islam. J. Ilm. Pendidik. Agama Islam*, vol. 11, no. 1, pp. 69–77, 2021, doi: 10.18592/jtipai.v11i1.4852.
- [5] R. Riswandi, I. Sukamto, and R. Oktaria, "Sekolah Efektif, Learning Organization, dan Kepemimpinan Kepala Sekolah," *J. Obs. J. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 6, no. 3, pp. 1873–1880, Nov. 2021, doi: 10.31004/obsesi.v6i3.1873.
- [6] H. N. Fauzi, "Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyungan Bantul," *Dirāsāt J. Manaj. dan Pendidik. Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 134–147, 2019, doi: 10.26594/dirasat.v5i2.1810.
- [7] H. Nur Fauz, D. Perawironegoro, and S. Suyadi, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu sebagai Strategi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah," *Adaara J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 10, no. 2, pp. 147–153, Aug. 2020, doi: 10.35673/ajmpi.v10i2.994.
- [8] U. Albab, "Perencanaan Pendidikan dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam," *J. Pancar Pendidik Anak Cerdas dan Pint.*, vol. 5, no. 1, pp. 119–126, 2021, doi: 10.52802/pancar.v5i1.104.
- [9] V. Lie, D. A. Katuuk, V. N. J. Rotty, and J. S. J. Lengkong, "Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu secara Mandiri pada Perguruan Tinggi," *J. Bahana Manaj. Pendidik.*, vol. 10, no. 1, p. 55, Apr. 2021, doi: 10.24036/jbmp.v10i1.112129.
- [10] M. Damai Yanti and Z. Aulia, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 6 Banjar Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar," *Manag. Educ. J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 7, no. 1, Feb. 2021, doi: 10.18592/moe.v7i1.5436.
- [11] A. H. Jbeily, "Impact of Total Quality Management (TQM) on the Competitive Priorities of Lebanese Industries," *Eur. J. Bus. Manag. Res.*, vol. 7, no. 4, pp. 313–320, Aug. 2022, doi: 10.24018/ejbmr.2022.7.4.1592.
- [12] E. Kurniyati, "Implementasi Konsep Manajemen Mutu Pendidikan Perpsektif Pendidikan Islam," *Rausyan Fikr J. Pemikir. dan Pencerahan*, vol. 15, no. 1, pp. 1–13, Feb. 2019, doi: 10.31000/rf.v15i1.1363.
- [13] T. Rosadi, "Manajemen Mutu Pendidikan dalam Upaya Meningkatkan Kemandirian Madrasah," *Cakrawala J. Manaj. Pendidik. Islam dan Stud. Sos.*, vol. 5, no. 1, pp. 86–106, Jul. 2021, doi: 10.33507/cakrawala.v5i1.287.
- [14] H. Krisnandi, D. Efendi, Suryo, and E. Sugiono, *Pengantar Manajemen Panduan menguasai Ilmu Manajemen*. Jakarta: LPU-UNAS, 2019.
- [15] V. Brinia, V. Poulou, and A.-R. Panagiotopoulou, "The philosophy of quality in education: a qualitative approach," *Qual. Assur. Educ.*, vol. 28, no. 1, pp. 66–77, Jan. 2020, doi: 10.1108/QAE-06-2019-0064.

- [16] T. A. Muslimin and A. Kartiko, "Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto," *Munaddhomah J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 75–87, Apr. 2021, doi: 10.31538/munaddhomah.v1i2.30.
- [17] A. Delpiero Roring, M. S. Mantiri, and M. T. Lopian, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Gov.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/34838>
- [18] S. Antwi and B. Darkwa Fentim, "Total Quality Management and Organizational Performance: A Literature Review," *SSRN Electron. J.*, 2021, doi: 10.2139/ssrn.4230846.
- [19] S. Rabiah, "Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Sinar Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 58–67, 2019, doi: 10.56338/jsm.v6i1.551.
- [20] D. Darmaji, A. Supriyanto, and A. Timan, "Sistem Penjaminan Mutu Internalsekolah untuk Meningkatkan Mutu Lulusan," *J. Manaj. dan Supervisi Pendidik.*, vol. 3, no. 3, pp. 130–136, Jul. 2019, doi: 10.17977/um025v3i32019p130.
- [21] Delia, M. Sandy, R. D. Sefira, and A. Yulianto, "Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing (Study Kasus Pada Toserba Borma Majalaya) Delia1," *E-Jurnal Equilib. Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 28–38, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.upb.ac.id/index.php/equalibrium/article/view/103>
- [22] V. M. Faza, A. Setyowati, and B. Utomo, "Peran Sistem Pengendalian Manajemen dalam Penerapan Strategi Relationship Marketing Azizah Konveksi di Desa Jatirunggo Kec. Pringapus," *J. Manaj. dan Prof.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, Nov. 2021, doi: 10.32815/jpro.v2i1.454.
- [23] T. Kurnia and S. Suryana, "Implementasi Fungsi Manajerial Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAN 2 Karawang," *al-fikrah J. Manaj. Pendidik.*, vol. 8, no. 2, p. 119, Dec. 2020, doi: 10.31958/jaf.v8i2.2471.
- [24] Nurlaeliyah, "Manajemen Mutu Terpadu Sebuah Inovasi Pendidikan," *Risâlah, J. Pendidik. dan Stud. Islam*, vol. 4, no. 2, pp. 104–113, 2018, doi: 10.5281/zenodo.3555407.