

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DI SEKOLAH DASAR TAMAN SISWA TELUK BETUNG**

(Skripsi)

Oleh

**KIKI AMELIA
NPM 1813053100**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SEKOLAH DASAR TAMAN SISWA TELUK BETUNG

Oleh

KIKI AMELIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam implementasi manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung dengan fokus penelitian implementasi manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung dan sub fokus penelitian fokus pada kepuasan pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara terus menerus, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan. Kegunaannya penelitian ini adalah agar nantinya hasil dari penelitian ini akan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu di SD Taman Siswa Teluk Betung. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data di analisis mengacu pada Miles dan Hubberman dengan langkah berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung sudah terlaksana dengan baik tetapi dari beberapa bagian masih ada yang harus dibenahi dengan cara perbaikan secara terus menerus dalam berbagai bidang, dengan diterapkannya manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung ini juga diharapkan dapat menjadikan SD Taman Siswa Teluk Betung dapat meningkatkan mutu sekolah dan dapat bersaing dengan sekolah lain.

Kata kunci: kerjasama tim, kualitas sekolah, manajemen mutu terpadu

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT IN TAMAN STUDENTS ELEMENTARY SCHOOL TELUK BETUNG

By

KIKI AMELIA

This study aims to find out in depth the implementation of integrated quality management in Taman Siswa Teluk Betung Elementary School with a research focus on implementing integrated quality management at Taman Siswa Teluk Betung Elementary School and the research sub focus focusing on customer satisfaction, high obsession with quality, teamwork, continuous system improvement, education and training, involvement and empowerment of educators and education personnel. The purpose of this research that later the results of this research will be able to contribute to quality improvement in Taman Siswa Teluk Betung Elementary School. The research method in this study is a qualitative descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques with interviews, observation and documentation. The data in the analysis refers to Miles and Hubberman with the following steps: data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The validity of the data using source triangulation and technical triangulation. Based on the results of the research that the author did, it can be concluded that the implementation of integrated quality management at Taman Siswa Teluk Betung Elementary School has been carried out well but from some parts there are still things that must be addressed by means of continuous improvement in various fields, with the implementation of integrated quality management in elementary schools. Taman Siswa Teluk Betung is also expected to make Taman Siswa Teluk Betung Elementary School able to improve the quality of schools and be able to compete with other schools.

Keywords: *school quality, teamwork, total quality management*

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DI SEKOLAH DASAR TAMAN SISWA TELUK BETUNG**

Oleh

KIKI AMELIA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pendidikan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
TERPADU DI SEKOLAH DASAR TAMAN
SISWA TELUK BETUNG**

Nama Mahasiswa : Kiki Amelia

No. Pokok Mahasiswa : 1813053100

Program Studi : Pendidikan Guru Sekolah Dasar

Jurusan : Ilmu Pendidikan

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan



1. Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dr. Riswandi, M.Pd

NIP. 19760808 200912 1 001

Dosen Pembimbing II

Ika W. Utaming Tias, M.Pd

NIP. 19841025 201903 2 008

2. Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan

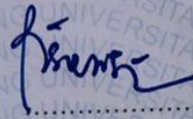
Dr. Riswandi, M.Pd

NIP. 19760808 200912 1 001

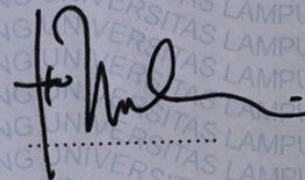
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

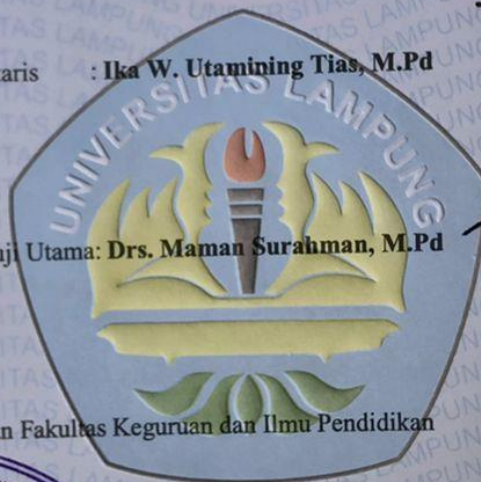
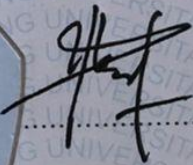
Ketua : **Dr. Riswandi, M.Pd**



Sekretaris : **Ika W. Utaming Tias, M.Pd**



Penguji Utama: **Drs. Maman Surahman, M.Pd**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Payuan Raja, M.Pd

NIP. 19620804 1989051 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **11 Agustus 2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Amelia
NPM : 1813053100
Program Studi : S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar
Jurusan : Ilmu Pendidikan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Dasar Taman Siswa Teluk Betung” tersebut adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup dituntut berdasarkan Undang-undang dan Peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Kiki Amelia

NPM 1813053100

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Kiki Amelia dilahirkan di Teluk Betung, Kecamatan Pesawahan, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pada hari Minggu, 7 Mei 2000. Peneliti merupakan anak ke-tiga dari tiga bersaudara yang terlahir dari pasangan Bapak Alm.Suhaili dan Ibu Elita.

Pendidikan formal yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

1. SD N 1 Pesawahan diselesaikan pada tahun 2012
2. SMP N 6 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2015
3. SMA N 11 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2018

Tahun 2018 peneliti terdaftar sebagai mahasiswi S1 PGSD FKIP Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Tahun 2021 peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Negeri Olok Gading, Kecamatan Teluk Betung Barat, Kota Bandar Lampung dan praktik mengajar melalui Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SDN 1 Negeri Olok Gading, kecamatan Teluk Betung Barat, Kota Bandar Lampung.

MOTTO

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit

-Ali Bin Abi Thalib

Berikan yang terbaik apapun yang kau bisa. Tak perlu harus sempurna, karena apapun yang membuatmu berbeda, itu yang menjadikanmu istimewa.

-Sepositif

Bukan kesulitan yang membuat kita takut tapi ketakutanlah yang membuat kita sulit, karena itu jangan pernah mencoba untuk menyerah dan jangan pernah menyerah untuk mencoba, maka jangan katakan Allah aku punya masalah tetapi katakanlah pada masalah aku punya Allah yang maha segalanya

-Ali Bin Abi Thalib

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohim

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang.
Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan segala kerendahan hati skripsi ini
kupersembahkan kepada:

Papaku Alm Suhaili dan Mamaku Elita yang telah membesarkan dengan kasih sayang dan mendidik dengan ketulusan, bekerja dengan keras untuk membiayai kuliahku dan selalu memberikan motivasi dan semangat agar aku dapat mencapai cita-cita. Terimakasih telah memberikan untaian do'a untuk kebaikanku.

Kakak-kakaku, Panji dan Alm Nopeli yang telah membimbing adik kalian ini sampai bisa bertahan dan berjuang sejauh ini, serta ketiga keponakanku, Zidan, Alm Raffa, Gaza yang selalu memberikan keceriaan dan semangat di keluarga selama ini.

Pendidik dan Dosen yang telah berjasa memberikan ilmu dan bimbingan dengan ketulusan dan kesabaran.

Seseorang yang menjadi pendamping hidup penulis.

Semua teman dan sahabat yang selalu membersamai dalam perjuangan demi kelancaran studi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Alamater tercinta Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung” sebagai syarat meraih gelar sarjana pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tentunya tidak mungkin terselsaikan tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati yang tulus, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Sofwan Effendi, M.Ed., selaku Pelaksana Tugas (PLT) Universitas Lampung yang mengesahkan ijazah dan gelar sarjana kami sehingga peneliti termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Patuan Raja, M.Pd., Dekan FKIP Universitas Lampung yang mengesahkan skripsi ini dan memberikan semangat serta dorongan untuk memajukan FKIP.
3. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti.
4. Bapak Drs. Rapani, M.Pd., selaku Ketua Program Studi S1 PGSD Universitas Lampung yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan surat guna syarat skripsi.
5. Ibu Ika Wulandari Utamining Tias, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang tak pernah lelah memberikan motivasi, memberikan saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Maman Surahman, M.Pd., selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Siska Mega Diana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan banyak motivasi dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi.
8. Bapak Ibu Dosen serta Tenaga Kependidikan PGSD FKIP Universitas Lampung.
9. Bapak Taufik Hidayat, S.Pd., selaku Kepala Sekolah SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah memfasilitasi dan memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
10. Bapak Kasida, selaku Tenaga Kependidikan SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah sangat membantu dan memenuhi segala kebutuhan data peneliti terkait penelitian sekaligus menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Ibu Umi Mudmainah, S.Pd., selaku pendidik SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
12. Ibu Hj. Supriyati, selaku pendidik SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
13. Ibu Maryati, selaku wali murid SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
14. Ibu Ningsih, selaku wali murid SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
15. Fita Falencia, selaku peserta didik SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
16. Meta Wijaya, selaku peserta didik SD Taman Siswa Teluk Betung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
17. Kedua orang tuaku, Bapak Alm Suhaili dan Ibu Elita yang telah memberikan do'a dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
18. Kevin Fahrian alias Botink terimakasih selalu ada buat aku, selalu siap membantu di setiap kesulitanku, dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

19. Sahabat-sahabatku Amanda, Bulan, Rahmad, Deni, Pujo, Yogi dan sahabatku yang tidak bisa aku sebutkan satu-persatu, terimakasih telah membantu setiap kesulitanku dan mau membagi kisah kalian bersamaku. Terimakasih atas kebersamaanya selama ini.
20. Sahabat seperjuanganku Dilla, Vina dan Gesy yang telah menjadi teman yang selalu ada, selalu memotivasi dan bersedia berbagi kisah selama ini.
21. Teman KKN Negeri Olok Gading yang sudah mau berbagi suka cita selama 40 hari.
22. Teman-teman seperjuangan PGSD angkatan 2018 terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
23. *For me. Thank you for continuing to fight. Thank you for being patient when falling and getting back up with my own two hands.*

Semoga Allah SWT melindungi dan membalas semua kebaikan yang sudah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi inilah hasil terbaik yang mampu peneliti berikan, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, Agustus 2022

Peneliti,



Kiki Amelia

NPM. 1813053100

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Definisi Istilah.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Manajemen Mutu Terpadu.....	9
1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu.....	9
2. Tujuan Manajemen Mutu Terpadu.....	11
3. Manfaat Manajemen Mutu Terpadu.....	12
4. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu	14
B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	16
1. Fokus Pada Pelanggan.....	17
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas.....	19
3. Kerjasama tim (<i>teamwork</i>).....	22
4. Perbaikan sistem secara terus menerus	25
5. Pendidikan dan pelatihan	26
6. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan ..	29
C. Penelitian Relevan.....	33
D. Kerangka Pikir	35
III. METODE PENELITIAN	37
A. Latar Penelitian	37
B. Pendekatan Penelitian	37
C. Kehadiran Peneliti.....	38
D. Sumber Data Penelitian.....	39

	Halaman
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Observasi	40
2. Wawancara	41
3. Dokumentasi	42
F. Instrumen Penelitian	43
G. Teknik Analisis Data	44
1. Pengumpulan Data	45
2. Reduksi Data	45
3. Sajian Data	45
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	45
H. Uji Keabsahan Data	46
1. Triangulasi Sumber	46
2. Triangulasi Teknik	47
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum SD Taman Siswa Teluk Betung	48
2. Pelaksanaan Penelitian	54
B. Paparan Data Penelitian	55
C. Temuan Penelitian	73
D. Pembahasan Penelitian	77
V. KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Sumber Belajar SD Taman Siswa Teluk Betung.....	50
2. Data Sarana / Ruang Penunjang SD Taman Siswa Teluk Betung.....	51
3. Data Prasarana SD Taman Siswa Teluk Betung	52
4. Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD Taman Siswa Teluk Betung	52
5. Data Peserta Didik SD Taman Siswa Teluk Betung	53
6. Hasil Wawancara Fokus Pada Kepuasan Pelanggan.....	58
7. Hasil Wawancara Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas.....	61
8. Hasil Wawancara Kerjama Tim	64
9. Hasil Wawancara Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus.....	66
10. Hasil Wawancara Pendidikan dan Pelatihan	69
11. Hasil Wawancara Keterlibatan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian	36
2. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	44
3. Skema Triangulasi Sumber	47
4. Skema Triangulasi Teknik	47
5. Diagram Fokus Pada Kepuasan Pelanggan di SD Taman Siswa Teluk Betung	73
6. Diagram Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas di SD Taman Siswa Teluk Betung	74
7. Diagram Kerjasama Tim di SD Taman Siswa Teluk Betung	75
8. Diagram Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus di SD Taman Siswa Teluk Betung	75
9. Diagram Pendidikan dan Pelatihan di SD Taman Siswa Teluk Betung.....	76
10. Diagram Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SD Taman Siswa Teluk Betung.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian Pendahuluan	90
2. Surat Balasan Penelitian Pendahuluan	91
3. Surat Izin Penelitian	92
4. Surat Balasan Penelitian.....	93
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	94
6. Instrumen Penelitian Wawancara Kepala Sekolah.....	98
7. Instrumen Penelitian Wawancara Pendidik	100
8. Instrumen Penelitian Wawancara Tenaga Kependidikan	102
9. Instrumen Penelitian Wawancara Wali Murid.....	103
10. Instrumen Penelitian Wawancara Peserta Didik	104
11. Kisi-Kisi Dokumentasi.....	105
12. Struktur Organisasi SD Taman Siswa Teluk Betung.....	106
13. Dokumentasi Wawancara.....	107
14. Dokumentasi Keadaan Sekolah.....	108

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Negara Indonesia telah mengeluarkan peraturan pemerintahan No. 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan yang bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat. Pendidikan di Indonesia diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia Indonesia seutuhnya dengan mengembangkan berbagai potensi secara terpadu. Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 3, menegaskan:

“Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokrasi serta bertanggung jawab”.

Semakin berkembangnya dunia, pendidikan menuntut setiap lembaga pendidikan berbenah diri untuk meningkatkan mutunya. Peningkatan mutu merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pendidikan agar tetap eksis di dunia pendidikan. Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan merupakan usaha yang harus dilakukan secara terus menerus untuk tercapainya pendidikan yang berkualitas, pendidikan yang berkualitas juga merupakan kunci dari mutu pendidikan.

Menurut (Sallis, 2015), dalam bukunya *Total Quality Management in Education*, mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu adalah tugas yang paling penting. Meskipun demikian, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit diukur.

Lembaga pendidikan dituntut untuk menghasilkan output yang berkualitas salah satunya dengan meningkatkan mutu proses pengelolaan pelayanan. Peningkatan mutu proses pengelolaan akan berpengaruh terhadap output, Dunia pendidikan mulai mengadopsi satu teori manajemen dunia industri yang berkembang di Amerika dan Jepang, yaitu *Total Quality Management* (TQM) atau atau yang kita kenal dengan sebutan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Untuk perbaikan mutu pemerintah memberi kesempatan kepada otoritas sekolah untuk mengoptimalkan seluruh potensinya sehingga peningkatan kualitas banyak dicapai, banyak sekolah yang kemudian berupaya menerapkan MMT tersebut.

Menurut (Akhyar, 2014), MMT merupakan konsep yang mengutamakan kualitas/mutu. MMT merupakan sebuah program untuk selalu mencoba mengerjakan sesuatu dengan baik sejak awal. Upaya untuk menghasilkan keluaran pendidikan secara optimal dapat dilaksanakan dengan cara menerapkan konsep MMT dalam pengelolaan pendidikan. Penerapan konsep MMT merupakan alat untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Implementasi MMT dapat dilaksanakan dengan baik apabila kita sudah memahami beberapa karakteristik yang harus kita cermati. MMT pendidikan (sekolah) merupakan salah satu diantara ketiga pilar pelaksanaan manajemen berbasis sekolah (MBS). Menurut (Sahnan, 2019), ada dua hal yang menjadi penekanan utama dalam pelaksanaan MMT berbasis sekolah yaitu prinsip transparansi dan akuntabilitas. Transparansi yang dimaksud disini adalah adanya kemudahan akses bagi

semua stakeholder dan publik untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan sekolah mulai dari rencana kerja sekolah (RKS) dan laporan pelaksanaannya, informasi tentang perkembangan kemajuan belajar peserta didik dan sebagainya. Sedangkan akuntabilitas dimaksudkan bahwa semua rencana kerja dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua stakeholder.

Menurut (Nawawi, 2012), konsep MMT dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan MBS yang memungkinkan terciptanya kondisi sekolah yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada seperti tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, orang tua peserta didik, dan masyarakat. Keberhasilan MMT di sekolah/madrasah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. MMT lebih mengarah kepada seorang pemimpin untuk lebih profesional lagi dalam meningkatkan mutu pendidikan salah satunya menjalankan proses perbaikan secara berkesinambungan dalam lembaga pendidikan yang dipimpinnya bersamaan dengan personalia yang ada dalam sekolah itu. Menurut (Usman, 2014), berikut indikator yang dapat penulis suguhkan dalam penulisan: a) fokus pada pelanggan, b) obsesi yang tinggi terhadap kualitas, c) kerja sama tim (*teamwork*), d) perbaikan sistem secara terus menerus, e) pendidikan dan pelatihan, f) adanya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan.

Menurut Albertus selaku Anggota Badan Standar Nasional Pendidikan [BSNP] (2021), mengatakan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia saat ini sangat memprihatinkan. Penyebabnya masih terdapat disparitas layanan pendidikan antar sekolah negeri dan swasta, dan antar daerah di Indonesia, terutama antara pulau Jawa dan luar Jawa. Kendati demikian, pemerintah pusat selama ini sudah memiliki komitmen tinggi untuk memajukan dunia pendidikan dengan memberikan dana (BOS) dan sertifikasi pendidik untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pendidik. Namun, pemerintah daerah masih kurang berkomitmen dalam mendukung program pendidikan

Albertus selaku anggota BSNP (2021), juga mengatakan pendidikan yang sukses, tentunya harus didukung dengan sistem yang baik. Namun, hampir 2 dekade Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 belum mengalami perubahan. Sedangkan perkembangan zaman semakin pesat, terutama di bidang teknologi, informasi, komunikasi, dan dunia digital yang mengubah konteks dan tantangan dunia pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang penulis lakukan dengan metode wawancara dengan kepala sekolah dan pendidik di SD Taman Siswa Teluk Betung November 2021 didapatkan gambaran bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung sudah terlaksana. Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan yaitu: 1) Kepala sekolah dan pendidik dapat mengatasi dengan bijaksana apabila ada wali murid yang mengeluh mengenai persoalan kecil ataupun besar; 2) SD Taman Siswa Teluk Betung juga sudah memberikan kenyamanan fasilitas yang berfungsi dengan baik seperti proyektor, ruangan kelas dengan AC, alat peraga dan lain-lain; 3) SD Taman Siswa Teluk Betung selalu mengadakan evaluasi terutama kepada pendidik dalam memberikan pembelajaran di kelas dan juga memonitoring nilai peserta didik secara berkala satu bulan sekali; 4) SD Taman Siswa Teluk Betung selalu mengadakan pelatihan kepada pendidik sesuai dengan jenjang kelas; 5) semua pegawai mematuhi tata tertib yang diterapkan SD Taman Siswa Teluk Betung.

MMT merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di semua sektor kehidupan. Nilai-nilai yang ada MMT dalam juga dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan yaitu di sekolah. Untuk itu, penulis mengajukan penulisan dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Dasar Taman Siswa Teluk Betung”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian dalam penulisan ini adalah “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung”, sedangkan sub fokus masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada kepuasan pelanggan
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Kerjasama tim (*teamwork*)
4. Perbaikan sistem secara terus menerus
5. Pendidikan dan pelatihan
6. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana fokus pada pelanggan di SD Taman Siswa Teluk Betung?
2. Bagaimana obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SD Taman Siswa Teluk Betung?
3. Bagaimana kerjasama tim (*teamwork*) di SD Taman Siswa Teluk Betung?
4. Bagaimana perbaikan sistem secara terus menerus di SD Taman Siswa Teluk Betung?
5. Bagaimana pendidikan dan pelatihan di SD Taman Siswa Teluk Betung?
6. Bagaimana keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan di SD Taman Siswa Teluk Betung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah, untuk:

1. Mendeskripsikan fokus pada pelanggan di SD Taman Siswa Teluk Betung
2. Mendeskripsikan obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SD Taman Siswa Teluk Betung
3. Mendeskripsikan kerjasama tim (*teamwork*) di SD Taman Siswa Teluk Betung
4. Mendeskripsikan perbaikan sistem secara terus menerus di SD Taman Siswa Teluk Betung
5. Mendeskripsikan pendidikan dan pelatihan di SD Taman Siswa Teluk Betung
6. Mendeskripsikan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan di SD Taman Siswa Teluk Betung

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah

2. Secara Praktis

a. Pendidik

Hasil penelitian ini dapat memotivasi pendidik agar terus meningkatkan kemampuan sebagai agen pembelajaran.

b. Tenaga Kependidikan

Hasil penelitian ini mampu memberikan masukan untuk tenaga kependidikan dalam perbaikan kualitas pendidikan mengenai manajemen mutu terpadu.

c. Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini mampu memberikan satu pemikiran yang dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan sebuah pengelolaan pendidikan yang berkualitas melalui manajemen mutu terpadu di sekolah.

d. Wali Murid

Peneliti mempunyai informasi tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung

e. Peserta Didik

Peneliti mempunyai informasi tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung

f. Peneliti Lain

Peneliti mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen mutu terpadu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain.

F. Definisi Istilah

Istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Manajemen mutu terpadu

Manajemen mutu terpadu adalah pendekatan secara menyeluruh dalam menjalankan usaha dalam mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atau konsisten dan berkelanjutan menyangkut produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

2. Fokus pada kepuasan pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah sebuah strategi yang diterapkan agar pelanggan merasa puas dan menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpanuhi secara baik.

3. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas
Obsesi yang tinggi terhadap kualitas adalah suatu sistem yang memberikan keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam produk atau jasa agar meningkatkan minat pelanggan terhadap suatu kualitas yang diciptakan lembaga tersebut.
4. Kerjasama tim (*teamwork*)
Kerjasama tim adalah kekuatan dari beberapa orang yang saling berkontribusi aktif dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan.
5. Perbaikan sistem secara terus menerus
Perbaikan sistem secara terus menerus adalah perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.
6. Pendidikan dan pelatihan
Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik atau metode tertentu, guna meningkatkan keterampilan seseorang atau sekelompok orang dalam menangani tugas dan fungsi melalui prosedur yang sistematis dan terorganisasi yang berlangsung dalam kurun waktu yang relatif singkat.
7. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan
Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan adalah keikutsertaan pendidik dan tenaga kependidikan dalam membuat keputusan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Mutu Terpadu

1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Dalam dunia pendidikan menghasilkan output yang berkualitas merupakan suatu impian yang ingin dicapai oleh setiap sekolah untuk dapat mampu bersaing secara global dalam meningkatkan kualitas bangsa secara menyeluruh, oleh karena itu, untuk mencapai hal tersebut diperlukan manajemen mutu terpadu untuk mengendalikan hasil dari proses pendidikan tersebut.

Menurut (Sallis, 2015) penerapan MMT pada institusi pendidikan memang memerlukan perubahan budaya, yaitu dari budaya bisnis semata-mata menjadi budaya manajemen sumber daya manusia (SDM) untuk menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas. Menurut (Suranto, 2010) lembaga pendidikan dapat dikatakan ideal dan mampu dikenal serta diterima di pasar jika lembaga pendidikan tersebut mempunyai daya tarik dapat dipertanggung jawabkan, relevansi, mampu memberikan kebutuhan pasar, mempunyai nilai tambah, berinteraksi, serta bertindak secara aktif untuk maju dan berubah, sehingga mampu menghasilkan generasi yang berguna.

Menurut (Herawan, 2016), manajemen pendidikan dalam perspektif MMT adalah melakukan perbaikan pelayanan belajar secara kontinu. Perbaikan ini akan menilai hasil dan memperbaikinya sehingga hasil produk dan jasanya selalu memenuhi perkembangan tuntutan

kebutuhan yang dapat diterima pelanggan. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan tersebut, maka institusi pendidikan harus mampu melakukan inovasi dalam proses yang berujung pada produk atau jasa sebagai hasilnya. Dengan adanya manajemen mutu terpadu di dalam dunia pendidikan, maka hasil dari suatu produk dari pendidikan sekolah dapat dikendalikan dan dikelola dengan baik dan tertata dengan rapi. Sehingga hasil dari pendidikan tersebut akan dapat bersaing di tingkat yang lebih tinggi dari lokal ke tingkat global kualitasnya.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di berbagai badan usaha serta industri. Menurut (Eka et al., 2015), MMT merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Suatu pendekatan, MMT memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi. Sedangkan menurut (Usman, 2014) MMT merupakan konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen mutu berkelas dunia. MMT yaitu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi

(Barnawi dan M. Arifin, 2017), mengatakan bahwa “*total quality management* merupakan istilah yang mengandung arti manajemen mutu terpadu. *Total quality management* merupakan intervensi total yang dikemas secara menarik yang membuat organisasi bertahan setiap waktu. Manajemen mutu terpadu merupakan transformasi dari manajemen kualitas kontrol yang memadukan faktor manusia dengan faktor sistem sebagai perpaduan teknik dan mekanik”.

Dari definisi para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu (MMT) merupakan intervensi total yang dikemas secara menarik yang membuat organisasi bertahan setiap waktu dan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

2. Tujuan Manajemen Mutu Terpadu

Tujuan manajemen mutu terpadu (MMT) ialah untuk memberi produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan para konsumen berkelanjutan (*sustainable satisfaction*) yang pada gilirannya akan menimbulkan produktivitas produsen mencapai skala ekonomis dengan penurunan biaya produksi. Implikasi dari hal ini ialah bahwa MMT harus mempunyai visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada mampu dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, yang saat ini mungkin belum ada sama sekali (Juharni, 2017). Sedangkan menurut (Rivai, 2010), tujuan dari penerapan “MMT adalah untuk meningkatkan mutu, efisiensi dan efektifitas produksi, baik di lingkungan industri maupun institusi lainnya”.

Menurut (Wiyani, 2018), setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan, adapun tujuan adanya pengimplementasian MMT di sekolah yaitu:

1. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif lembaga pendidikan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya.
2. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama

3. Meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan kepada wali peserta didik, masyarakat dan pemerintahan mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya.
4. Meningkatkan kompetisi yang sehat antar lembaga pendidikan mengenai mutu pendidikan yang hendak dicapai

Berdasarkan pengertian para ahli di atas mengenai tujuan MMT, maka dapat penulis simpulkan bahwa tujuan MMT adalah untuk meningkatkan mutu, efisiensi, efektifitas produksi, meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan, meningkatkan kompetisi yang sehat dan memberi produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan para konsumen secara berkelanjutan

3. Manfaat Manajemen Mutu Terpadu

Menurut (Saril, 2019), manfaat utama penerapan MMT pada sektor publik adalah perbaikan pelayanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan. Perbaikan progresif dalam sistem manajemen dan kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai tambahan, manfaat lain yang bisa dilihat adalah peningkatan keahlian, semangat dan rasa percaya diri dikalangan staf pelayanan publik, perbaikan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya, peningkatan akuntabilitas dan transparansi pemerintah serta peningkatan produktivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Menurut (Hermanto Nst, 2018), manfaat atau keuntungan dari MMT secara umum adalah memberikan jaminan kepada pelanggan, bahwa organisasi memiliki tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berikut manfaat dari MMT: 1) pelanggan-pelanggan yang puas dan setia karena barang dan jasa selalu diproduksi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka; 2) biaya-biaya operasional yang berkurang sebagai akibat dihilangkannya pemborosan dan ditingkatkannya efisiensi sebagai suatu hasil penghapusan sesuatu yang tidak sesuai; 3) daya saing dan profitabilitas diperbaiki karena biaya- biaya kegiatan operasional berkurang; 4) semangat pegawai ditingkatkan karena mereka bekerja dengan efisien.

Adapun manfaat dari implementasi MMT di sekolah, antara lain:

1. Membantu dalam menggambarkan kembali peran, tujuan dan tanggung-jawab sekolah/madrasah. Dengan adanya penerapan MMT dalam pendidikan akan membantu memperjelas peranan masing-masing komponen sekolah. Seperti kepala sekolah, pendidik dan siswa, serta masyarakat
2. Meningkatkan sekolah sebagai ” jalan hidup.” Sebagian orang menganggap bahwa sekolah hanya sebagai kebutuhan semata tetapi dengan adanya penerapan MMT maka akan menjadikan sekolah sebagai jalan hidup artinya sekolah merupakan salah satu jalan bagi mereka untuk mencapai kehidupan yang lebih baik
3. Memberikan bantuan dalam merencanakan pelatihan kepemimpinan secara menyeluruh untuk pendidik pada semua tingkatan
4. Membantu dalam menggunakan riset dan informasi praktis untuk memandu kebijakan dan pelaksanaan kegiatan di sekolah serta ditujukan untuk adanya perbaikan secara terus menerus. Hal ini akan berdampak pada adanya upaya penelitian serta adanya penyediaan informasi mengenai sekolah.
5. Mendesain secara menyeluruh pengembangan anak. Artinya bahwa dengan adanya MMT akan memberikan manfaat pada desain atau rancangan dalam pengembangan peserta didik.

Berdasarkan dari pengertian pada ahli diatas mengenai manfaat MMT, maka dapat penulis simpulkan bahwa manfaat MMT adalah perbaikan pelayanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan, perbaikan progresif dalam sistem manajemen dan kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan juga memberikan jaminan kepada pelanggan, bahwa organisasi memiliki tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. MMT juga memberikan manfaat untuk memberikan bantuan dalam merencanakan pelatihan kepemimpinan secara menyeluruh untuk pendidik pada semua tingkatan dan membantu dalam menggunakan riset dan informasi praktis untuk memandu kebijakan dan pelaksanaan kegiatan di sekolah serta ditujukan untuk adanya perbaikan secara terus menerus.

4. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) berkembang secara bertahap, tahap tersebut berawal dari inspeksi (*inspection*), pengendalian mutu (*quality control*), penjaminan mutu (*quality assurance*), manajemen mutu (*quality management*), manajemen mutu organisasi kelas dunia (*world-class organization*).

a. Inspeksi (*Inspection*)

Menurut (Hadis, 2012), pendekatan ini mulai diterapkan pada permulaan abad ke-19. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20, kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.

b. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian mutu. Tanggung jawab mutu dialihkan ke

bagian *quality control* yang independen. Para pemeriksa mutu dibekali dengan keahlian statistic.

c. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Menurut (Rusman, 2011), pengendalian mutu berkembang menjadi penjaminan mutu. Bagian penjaminan mutu difokuskan untuk memastikan proses dan mutu hasil melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan, analisis kinerja dan petunjuk operasi untuk peningkatan mutu.

d. Manajemen Mutu Strategik (*Strategic Quality Management*)

Menurut (Hadis, 2012), konsep ini menuntut kepada semua pihak dalam suatu institusi untuk mengelola mutu secara strategis. Dengan kata lain bagaimana suatu institusi, maupun institusi pendidikan mampu melakukan langkah- langkah strategis dalam mengendalikan mutu dan menjamin mutu produk atau lulusan lembaga pendidikan untuk memuaskan para pihak yang berkepentingan atau para *stakeholders*.

e. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Dalam perkembangan manajemen mutu, bukan hanya fungsi hasil yang mempengaruhi kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas/mutu. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap mutu tidak hanya dibebankan kepada suatu bagian tertentu, melainkan menjadi tanggung jawab bersama pada satuan pendidikan/sekolah. Pola inilah yang disebut *total quality management* yang berkembang sejak tahun 1985. Perkembangan konsep mutu secara terpadu (*total quality*) sudah dimulai sejak tahun 1990-an oleh Frederick Taylor yang dikenal dengan sebutan father of scientific management.

f. Organisasi Belajar (*Learning Organization*)

Menurut (Rusman, 2011), organisasi belajar ini merupakan kelanjutan dari filosofi *total quality management* dan mulai dikembangkan pada tahun 1990. *Learning Organization* juga menggunakan filosofi *continuous quality improvement* dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan (*knowledge*

management), karena untuk memberikan yang terbaik bagi peserta didik, organisasi atau sekolah harus mampu mengelola pengetahuan yang dimilikinya.

g. Organisasi Kelas Dunia (*Word-Class Organization*)

Menurut (Rusman, 2011), konsep ini berkembang mulai abad ke-20, dimana teknologi informasi dan komunikasi sudah dikenal luas, semua orang dapat akses ke mana-mana tanpa mengeluarkan biaya yang berarti. Oleh karena itu, dalam perkembangannya konsep dan filosofi ini dibarengi dengan konsep *e-learning*, *e-education*, *online learning* atau pembelajaran online.

Menurut (Sutarto, 2015), penggagas MMT mulanya adalah ahli-ahli manajemen mutu dari Amerika. Namun, tumbuh berkembang dimulai dari Jepang, sebagai pemenang Perang Dunia ke II, Amerika dan sekutu menurut Marshall Plan (Perjanjian Dunia), berkewajiban membantu negara yang dikalahkan khususnya Jepang. Untuk itu Eisenhower mengutus banyak ahli manajemen mutu untuk berangkat ke Jepang dan salah satunya adalah Edward Deming. Keberhasilan Deming dan kawan-kawan mengajarkan MMT di negeri Sakura tersebut menjadi pemicu universitas di Amerika yang kemudian meminta Deming untuk mengajarkannya di banyak perguruan tinggi disana. Demikian kemudian MMT berkembang juga di negara sekutu Amerika seperti Inggris dan Perancis dan juga negara-negara di Asia, seperti Singapura. Saat ini manajemen kontemporer ini sudah dipelajari di banyak negara.

B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Dilihat dari konteks sekolah, Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di sekolah merupakan metode yang digunakan dalam mengelola sumber daya manusia pada suatu sekolah secara terus menerus untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Menurut (Sahnan, 2019), pelaksanaan Implementasi MMT di sekolah ada beberapa strategi yang dapat dilaksanakan antara lain evaluasi diri untuk menganalisa kekuatan dan kelemahan sekolah. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut sekolah bersama-sama orang tua dan masyarakat menentukan visi dan misi sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan atau merumuskan mutu yang diharapkan dan dilanjutkan dengan penyusunan rencana program sekolah termasuk pembiayaan, dengan mengacu kepada skala prioritas dan kebijakan nasional sesuai dengan kondisi sekolah dan sumber daya yang tersedia.

Implementasi MMT dalam dunia pendidikan dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan

Suatu institusi pendidikan yang baik akan selalu berupaya memuaskan para pelanggannya. Seperti yang diungkapkan (Priyadi, 2012) membuat dan memproduksi adalah hal yang mudah dan dapat diatasi dengan teknologi. Akan tetapi yang sulit adalah bagaimana menjual dan diterima di hati pelanggan, pelanggan puas jika pelayanannya diperhatikan, produk diterima jika sudah menjadi bagian dari hidup pelanggan.

Menurut (Syauqi, 2018), kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam (Tjiptono, 2014), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut (Yusmina et al., 2014), pada lembaga pendidikan produk yang dijual adalah pelayanan jasa yang bermutu. Pelayanan jasa yang bermutu harus menjadi bagian dari budaya karyawan, bagaimana bekerja berfokus kepada pelanggan. Pendidikan siswa merupakan pelanggan (*costumer*) sedangkan institusi ibaratnya sebuah perusahaan dengan segenap pegawai dan pendidik sebagai stafnya.

Mutu jasa pendidikan seperti di sekolah sangat erat dengan konsep pemenuhan harapan pelanggan. Karena produk/jasa pendidikan tergolong bersifat *intangibile* maka perlu dikenali dua jenis pelanggan yang ada di sekolah, yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Menurut (Sutarto, 2015), pelanggan internal adalah semua pihak penerima jasa/produk yang ada di satu institusi sedangkan pelanggan eksternal adalah mereka yang ada di luar instansi penghasil jasa/produk. Pada masing-masing kategori baik pelanggan internal maupun eksternal masih perlu diklasifikasi menjadi pelanggan primer, sekunder, dan tersier.

Menurut (Munir, 2020) pelanggan internal primer adalah siswa (siswa berperan aktif dalam mencapai hasil belajar), pelanggan internal sekunder adalah kepala sekolah dan staf, dan pelanggan internal tersier yaitu satpam, penata taman dan pihak lain yang mendukung sarana prasarana sekolah. Sebagai kepala sekolah yang lebih punya tanggung jawab mememanajementi pendidik, staf, dan sarana prasarana dari pada mengajar dikelas, maka pelanggan internal primer pendidik, pelanggan internal sekunder adalah staf administrasi dan staf pendukung.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Irawan, 2011), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari sekolah

2. Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi sekolah
3. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat (Tjiptono, 2014), diantaranya :

- 1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah
- 2) Manfaat ekonomi retensi pelanggan versus perpetual prospecting
- 3) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan
- 4) Daya persuasif gethok tular (rekomendasi dari mulut ke mulut)
- 5) Reduksi Sensitivitas harga
- 6) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMT, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Menurut (Sunyoto, 2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang

atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut (Hartini, 2019), banyak ahli yang mendefinisikan kualitas dengan rumusan dan sudut pandang yang berbeda-benda. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dikemukakan oleh (Russell & Taylor III, 2014), kualitas menjadi suatu hal yang penting dalam sebuah sekolah. Ada delapan alasan perlunya kualitas bagi sebuah sekolah yaitu:

1. Reputasi Sekolah

Sekolah atau organisasi yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai sekolah yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, sekolah atau organisasi tersebut dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai “lebih” di mata masyarakat.

2. Penurunan Biaya

Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan

3. Peningkatan Pangsa Pasar
Pangsa pasar akan meningkat bila minimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau sekolah dapat menekan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang paling utama.
4. Pertanggungjawaban Produk dan Jasa
Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan menuntut sekolah atau organisasi untuk selalu bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar yang bukan hanya standar sistem manajemen kualitas melainkan standar kualitas produk dan jasa.
5. Dampak Internasional
Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.
6. Penampilan Produk dan Jasa
Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat sekolah atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga akan lebih dihargai.
7. Kualitas yang Dirasakan
Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (*total quality*).

3. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan MMT kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Kerjasama tim (*teamwork*) menurut (Lawasi & Triatmanto, 2017), adalah cara paling efektif untuk bisa menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan dengan hasil yang lebih baik. Menurut (Barnawi dan M. Arifin, 2017), *teamwork* adalah proses bekerja dalam sebuah kelompok yang harus memiliki sikap tanggung jawab, komunikasi yang intensif, fokus pada tugas, dan responsif untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut (Lussier & Achua, 2015), mengartikan tim kerja sebagai suatu unit yang terdiri dari dua atau lebih orang dengan keterampilan saling melengkapi serta memiliki komitmen terhadap tujuan bersama dan harapan bersama, dimana mereka memegang tanggung jawab pada dirinya sendiri

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim (*teamwork*) adalah sekelompok orang dengan kemampuan, talenta, pengalaman dan latar belakang yang berbeda yang berkumpul bersama-sama untuk mencapai satu tujuan.

Indikator kerjasama tim menurut (Davis, 2013), adalah sebagai berikut:

- 1) Saling berkontribusi, yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama.
- 2) Koordinasi, yaitu aktif mengelola kerjasama tim sehingga dapat dijalankan dengan efisien dan harmonis.

Menurut (McShane Steven, 2017), dimensi kerjasama tim yang efektif yaitu *the five C* :

- 1) *Cooperating* (Bekerjasama)
Anggota tim yang efektif rela dan mampu bekerja bersama daripada bekerja sendirian.
- 2) *Coordinating* (Koordinasi)
Anggota tim yang efektif secara aktif mengelola kerjasama tim sehingga tim bertindak secara efisien dan harmonis.
- 3) *Communicating* (Komunikasi)
Anggota tim yang efektif menyampaikan informasi secara bebas (bukan menimbunnya), secara efisien (menggunakan saluran dan bahasa yang terbaik) dan menghormati (meminimalkan emosi negatif).
- 4) *Comforting* (Kenyamanan)
Anggota tim yang efektif membantu rekan kerja mengatur keadaan psikologis yang sehat dan positif.
- 5) *Conflict resolving* (Pemecahan Masalah)
Konflik tidak dapat dihindari dalam pengaturan sosial, jadi anggota tim yang efektif memiliki kemampuan dan motivasi untuk menyelesaikan disfungsi ketidaksetujuan antara anggota tim.

Menurut (Chaudhary & Sharma, 2015), yaitu memaparkan beberapa aspek kerjasama tim adalah sebagai berikut:

- 1) Tujuan yang jelas
Tujuan adalah penjabaran visi dan misi dan merupakan hal yang akan dicapai atau dihasilkan oleh organisasi atau sekolah.
- 2) Terbuka dan jujur dalam komunikasi
Kejujuran dan keterbukaan dalam suatu kegiatan kerjasama merupakan hal yang penting dan harus dijaga karena itulah suatu organisasi akan maju dan berkembang.
- 3) Pengambilan keputusan kooperatif
Pengambilan keputusan secara kooperatif adalah menciptakan situasi dimana keberhasilan individu ditentukan atau dipengaruhi oleh keberhasilan kelompoknya.
- 4) Suasana kepercayaan
Suasana kepercayaan dalam kerjasama tim merupakan hal yang sangat penting karena keberhasilan sebuah tim sangat dipengaruhi oleh kepercayaan dari para anggotanya.
- 5) Rasa memiliki
Rasa memiliki dalam sebuah tim merupakan suatu hal yang penting agar keberhasilan dalam setiap kegiatan yang dilakukan dapat diperoleh.
- 6) Keterampilan mendengarkan yang baik
Keterampilan mendengarkan yang baik akan membuat organisasi semakin berkembang.
- 7) Partisipasi semua anggota
Partisipasi semua anggota merupakan suatu kewajiban anggota di dalam sebuah kerjasama tim

4. Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. Menurut (Ponto Regina et al., 2021), setiap sekolah perlu melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mencapai kesuksesan.

Menurut Tjiptono dan Anastasia dalam (Lamato et al., 2017), perbaikan yang berkesinambungan atau perbaikan secara terus menerus merupakan salah satu unsur paling fundamental dari MMT. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Pendekatan ini hanya dapat berhasil dengan baik apabila disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat. Faktor manusia merupakan dimensi yang terpenting dalam perbaikan kualitas dan produktivitas.

Dalam perbaikan secara terus menerus, produk dikatakan gagal apabila menyimpang dari harapan pelanggan. Untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tidak hanya diperlukan peningkatan sumber daya, tetapi peningkatan sistem. Dalam memecahkan masalah, sekolah harus mencari sumber atau penyebab masalah dan solusi masalah sekaligus, tidak boleh hanya menekankan pada salah satunya saja.

Hal yang paling penting dalam perbaikan secara terus menerus adalah komunikasi, agar masing-masing bagian mengetahui job desk-nya dan saling melaporkan kemajuan maupun kemunduran yang terjadi, serta tetap memantau perubahan. Dengan dilaksanakannya perbaikan secara terus menerus, maka akan berdampak terhadap peningkatan kualitas produk dan juga pelayanan di sekolah.

Apabila perbaikan dilakukan secara terus menerus, maka ciri-cirinya antara lain:

- 1) Setiap individu menunjukkan kesadaran dan pemahaman terhadap visi, misi dan tujuan organisasi
- 2) Para karyawan menggunakan tujuan strategis organisasi untuk fokus memprioritaskan aktivitas perbaikan
- 3) Pekerjaan berbasis *teamwork* dikembangkan
- 4) Penilaian risiko yang terus menerus terhadap organisasi
- 5) Setiap level manajemen berkomitmen aktif untuk melakukan perbaikan secara *continue*
- 6) Karyawan belajar dari pengalaman dirinya sendiri dan orang lain, baik yang positif maupun negatif
- 7) Pembelajaran individu maupun kelompok dikembangkan. Pada akhirnya perbaikan ini bisa menjadi budaya dalam organisasi, sehingga pengambilan keputusan lebih efisien dan efektif.

Dapat disimpulkan, perbaikan sebaiknya dilakukan dari hal-hal yang kecil secara bertahap, dimulai dari setiap individu yang dilakukan konsisten. Ada pepatah mengatakan “Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan besok harus lebih baik dari hari ini”. Itulah perbaikan secara terus menerus. Organisasi berusaha menjadi lebih baik dan lebih baik ke depannya sehingga mampu meraih keunggulan bersaing.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMT, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap pendidik dan tenaga kependidikan akan meningkatkan keterampilan teknisnya. Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan, keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). Pendidikan dan pelatihan mempunyai andil besar dalam

menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi, perusahaan, lembaga dan instansi.

Menurut Nasution dalam (Lamato et al., 2017), pendidikan berbeda dengan pelatihan, pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Yang dimaksud dengan spesifik dalam arti pelatihan berhubungan secara spesifik dengan pekerjaan yang dilakukan, sedangkan yang dimaksud dengan praktis dan segera adalah bahwa apa yang sudah dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera sehingga yang diberikan harus bersifat praktis. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan, pendidikan lebih bersifat filosofis dan teoritis. Walaupun demikian pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pembelajaran, dalam pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit, melalui pemahaman karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

Menurut (Hartatik, 2014), ada beberapa manfaat dari pendidikan dan pelatihan, yaitu: 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas; 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima; 3) Membentuk sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan; 4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia; 5) Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; 6) Membantu karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.

Adapun tujuan pendidikan dan pelatihan menurut (Hamalik, 2017), yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendidik, melatih serta membina tenaga kerja yang memiliki keterampilan produktif dalam rangka pelaksanaan program organisasi di lapangan.

- 2) Mendidik, melatih serta membina unsur-unsur ketenagakerjaan yang memiliki kemampuan dan hasrat belajar terus untuk meningkatkan diri SDM sebagai tenaga yang tangguh, mandiri, professional, beretos kerja yang tinggi dan produktif.
- 3) Mendidik, melatih serta membina tenaga kerja sesuai dengan bakat, minat, nilai dan pengalamannya masing-masing (individual).
- 4) Mendidik dan melatih tenaga kerja yang memiliki derajat relevansi yang tinggi dengan kebutuhan pembangunan.

Sikula dalam (Mangkunegara, 2017), menyatakan bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dapat tercapai, sebaiknya perlu didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- 1) Semua manusia dapat belajar. Individu dari semua umur dengan kapasitas intelektual yang bermacam-macam mempunyai kemampuan untuk mempelajari perilaku-perilaku baru.
- 2) Seorang individu harus bermotivasi untuk aktualisasi diri, promosi, insentif berupa uang.
- 3) Belajar adalah aktif, bukan pasif. Pendidikan yang efektif menuntut aksi dan melibatkan semua peserta pelatihan/pendidikan.
- 4) Peserta dapat memperoleh pengetahuan lebih cepat dengan bimbingan.
- 5) Materi yang sesuai harus diberikan. Pengajar harus memilih alat-alat dan materi yang cukup lengkap.
- 6) Waktu harus diberikan untuk dapat menyerap pelajaran.
- 7) Metode-metode belajar harus bervariasi.
- 8) Peserta harus memperoleh kepuasan belajar. Pendidikan harus memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan peserta.
- 9) Peserta memerlukan penguat dari perilaku yang tepat. Hadiah-hadiah positif dan secara langsung menguatkan perilaku yang diinginkan.

Adapun indikator dari Pendidikan/Pelatihan menurut Rae dalam (Sofyandi, 2013) yaitu:

- 1) Isi pelatihan, yaitu apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, dan apakah pelatihan tersebut up to date.
- 2) Metode pelatihan, apakah metode pelatihan yang diberikan sesuai untuk subjek itu dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan bagi sumber daya manusia, sebagai upaya untuk mempersiapkan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang siap untuk menghadapi pekerjaan yang dianggap belum dikuasai oleh sumber daya manusia tersebut. Langkah ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab kerja, sehingga sumber daya manusia atau tenaga kerja dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien yang akan memberikan dampak baik bagi organisasi atau sekolah maupun bagi sumber daya manusia itu sendiri.

6. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Keterlibatan pendidik dan tenaga kependidikan merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan pendidik dan tenaga kependidikan, adalah dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan. Menurut (Ulfatin, 2016), pemberdayaan (*empowerment*) merupakan bagian kegiatan pengembangan melalui *employee involvement*, yaitu memberikan wewenang dan tanggung jawab yang cukup untuk penyelesaian tugas dan pengambilan keputusan.

Menurut Murray dalam (Yusparizal, 2017), pemberdayaan merupakan proses dimana pendidik menjadi mampu terlibat, berbagi, dan mempengaruhi yang pada akhirnya akan memberi dampak positif terhadap kehidupan mereka. Pemberdayaan pendidik akan berakibat pada meningkatnya sikap dan kemampuan peserta didik.

Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan pendidik adalah proses memberikan kemampuan kepada pendidik sehingga mampu memberikan pertimbangan terkait baik atau tidaknya cara mengajar, kemudian mampu mengambil keputusan sendiri untuk menyelesaikan permasalahan mengajar yang dihadapi di dalam kelas sehingga bisa bekerja dengan kinerja yang lebih tinggi dan lebih baik lagi.

Menurut Tjiptono dan Anastasia dalam (Lamato et al., 2017), pelibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah. Pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti. Tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya, oleh karena itu pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan.

Menurut (Ulfatin, 2016), pemberdayaan memiliki tujuan, yaitu: 1) Untuk menghasilkan keputusan yang terbaik dalam perencanaan yang lebih baik; 2) Untuk keterlaksanaan program yang lebih baik dan akhirnya mendapatkan hasil yang lebih baik; 3) Untuk meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan.

Agar pemberdayaan sumber daya manusia di sekolah dapat dilaksanakan secara optimal, menurut Slamet P.H dalam (Barlian, 2013), dibutuhkan kreativitas kepala sekolah untuk melakukan upaya-upaya pemberdayaan terhadap stafnya, baik staf akademik maupun administrasi dengan cara:

- 1) Merancang suatu jabatan yang memberikan rasa memiliki dan tanggung jawab.
- 2) Mengupayakan terbentuknya kerjasama kelompok.
- 3) Mengupayakan peningkatan kemampuan dan kesanggupan kerja seseorang.
- 4) Memberikan pendelegasian dan melakukan pengawasan yang jelas.
- 5) Menyusun secara bersama visi, misi, tujuan, dan strategi yang jelas yang dapat diterima oleh warganya.
- 6) Mengkomunikasikan secara efektif tentang rencana, implementasi, dan hasil kerja.
- 7) Mengupayakan sistem yang memberdayakan semua orang terhadap komunikasi. Kompensasi, evaluasi, disiplin, kebijakan personal, seleksi, dan promosi, informasi pelatihan dan pengembangan, serta pengembangan karier.

Terdapat beberapa faktor yang dapat berpengaruh pada pemberdayaan, faktor-faktor tersebut menurut (Kumar & Corresponding, 2011), terdiri dari enam faktor diantaranya (1) ambiguitas peran, (2) rentang kendali, (3) dukungan sosial, (4) akses ke informasi, (5) akses ke sumber daya, (6) partisipasi lingkungan hidup.

Terkait dengan indikator pemberdayaan, menurut Suwatno & Priansa, 2011 dalam (Maulida, 2021) pemberdayaan dapat diukur melalui enam indikator sebagai berikut:

- 1) Keikutsertaan. Pihak sekolah mengupayakan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan juga tenaga kependidikan.
- 2) Kredibilitas. Pihak sekolah memberikan pengakuan atau penghargaan kepada pendidik serta membuat suasana yang nyaman untuk bekerja.

Supriadi dan Jalal dalam (Sudarma, 2013), menyatakan bahwa:

Paling sedikitnya ada empat kategori ketidakberdayaan pendidik. Pertama, ketidakberdayaan karier. Kedua, ketidakberdayaan dalam kemampuan. Ketiga, ketidakberdayaan psikologis. Keempat, ketidakberdayaan dalam kesejahteraan. Untuk kategori ketidakberdayaan yang kedua dan ketiga, bisa didekati dengan upaya-upaya peningkatan mutu guru dan pemberian ruang gerak untuk aktualisasi diri.

Strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga pendidik dan kependidikan menurut (Wahyudi, 2012), antara lain sebagai berikut:

- 1) Memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerjasama atau kooperatif dimaksudkan bahwa dalam peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan di sekolah, kepala sekolah harus mementingkan kerjasama dengan tenaga kependidikan dan pihak lain yang terkait dalam melaksanakan setiap kegiatan.
- 2) Memberi kesempatan kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya. Dalam hal ini kepala sekolah harus bersikap demokratis dan memberikan kesempatan kepada seluruh tenaga kependidikan untuk mengembangkan potensinya secara optimal. Misalnya memberi kesempatan kepada bawahan untuk meningkatkan profesinya melalui berbagai penataran dan lokakarya sesuai bidangnya.
- 3) Mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan, dimaksudkan bahwa kepala sekolah harus berusaha untuk mendorong keterlibatan semua tenaga kependidikan dalam setiap kegiatan di sekolah (partisipatif).

C. Penelitian Relevan

Penulis menyadari bahwa secara inti penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Penelitian terdahulu sebelumnya berkaitan dengan manajemen mutu terpadu telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Anip Dwi Saputro (2015), yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah/Madrasah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa strategi yang dapat dilaksanakan oleh sekolah/madrasah. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut sekolah/madrasah bersama-sama orang tua dan masyarakat menentukan visi dan misi sekolah/madrasah dalam peningkatan mutu pendidikan atau merumuskan mutu yang diharapkan dan dilanjutkan dengan penyusunan rencana program sekolah/madrasah termasuk pembiayaan, dengan mengacu kepada skala prioritas dan kebijakan nasional sesuai dengan kondisi sekolah/madrasah dan sumber daya yang tersedia.
2. Erra Yusmina, Murniati, Niswanto (2014), yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh” hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung keberhasilan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pada SMK Negeri 1 Banda Aceh adalah kualitas sumber daya guru dan kepala sekolah yang cukup baik, di samping itu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadikan sekolah ini diminati dan dipercaya oleh wali murid.
3. Muhammad Suhardi (2017), yang berjudul “Manajemen Mutu Terpadu di SMA Unggulan Kota Mataram” hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pendidikan di SMA bertaraf internasional ini dilakukan dengan konsep-konsep manajemen mutu terpadu, yang ditunjukkan dengan kesiapan sekolah membentuk tim-tim kerja seperti *steering committee school board, project team* dan

kelengkapan manajemen profesional yang sebagian besar berasal dari luar negeri.

4. Yudhi Agustiawan, Ambarita, Sunoro (2017), yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di STIT Al Multazam”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam manajemen mutu terpadu terdapat empat prinsip yakni kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan bertujuan agar setiap kegiatan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen khususnya kepada mahasiswa dan orang tua mahasiswa. Kepemimpinan, ketua STIT Al Multazam selalu melibatkan karyawan dalam setiap kegiatan dan memiliki komunikasi yang baik. Manajemen sumber daya manusia, perekrutan karyawan sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan. Perbaikan berkesinambungan, karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti seminar dan pelatihan dalam pengembangan profesional.
5. Jam Jami, M. Syukri, Wahyudi (2013), yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SD Negeri 03 Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang berfokus pada program pelayanan pendidikan dan kepuasan pelanggan pendidikan.
6. Aini Husna (2014), yang berjudul “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Mengetahui Dampaknya di SD Budi Mulia Dua Sedayu Bantul”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu dan mengetahui dampaknya di SD Budi Mulia Dua Sedayu yaitu sebagai berikut: 1) Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada aspek: layanan sekolah terhadap siswa sudah cukup baik, sumber daya manusia sudah cukup baik, lingkungan sudah cukup baik, proses pembelajaran sudah baik, dan lulusan sudah baik, 2) Dampak positif penerapan Manajemen Mutu Terpadu adalah meningkatnya prestasi sekolah dan siswa serta guru sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan orang tua siswa. Dampak negatifnya adalah adanya peningkatan biaya untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana

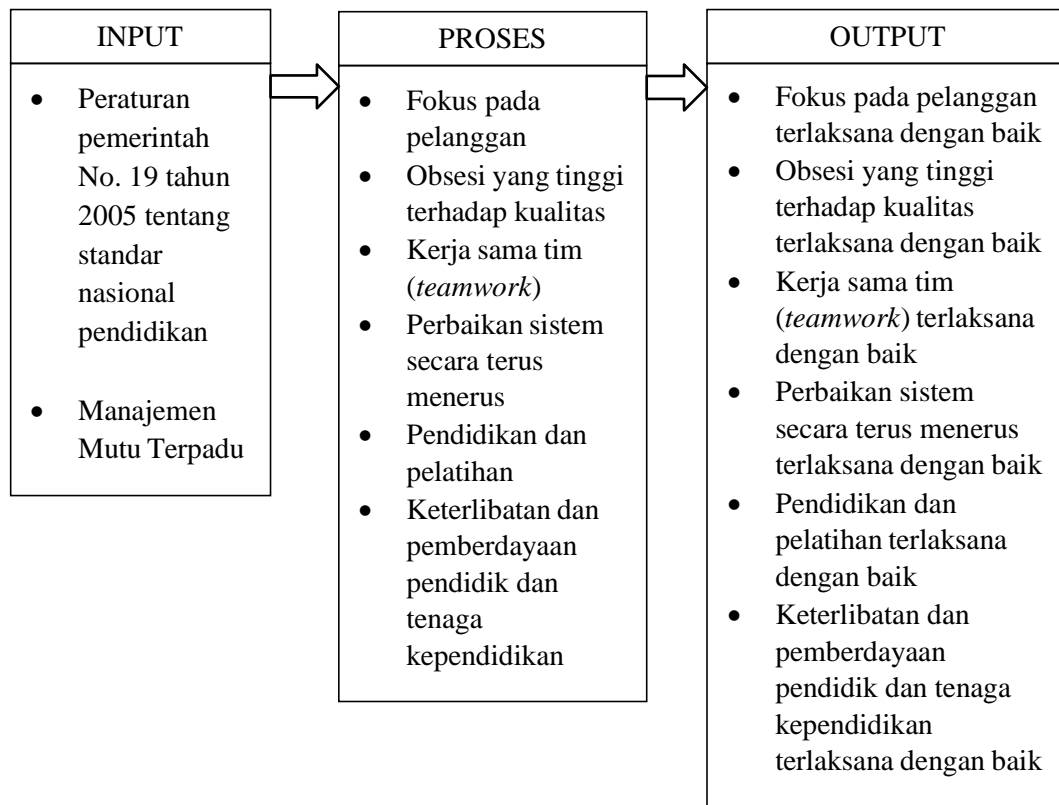
dan pelatihan bagi guru dan karyawan, sehingga menyebabkan menurunnya minat orang tua untuk mendaftarkan anaknya di sekolah ini, 3) Cara mempertahankan dampak positif dari penerapan Manajemen Mutu Terpadu dengan melakukan pengendalian terhadap mutu sekolah baik secara internal maupun secara eksternal.

D. Kerangka Pikir

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah suatu sistem manajemen dalam melakukan perbaikan terus-menerus terhadap produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memaksimalkan daya saing dimana implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dalam menerapkannya MMT memiliki enam karakteristik utama yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara terus menerus, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan.

Peningkatan mutu secara berkelanjutan dan berfokus pada pelanggan secara konsisten akan dapat menekan biaya lebih ekonomis sehingga dapat mencerminkan kinerja manajerialnya yang baik. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Jusuf, 2013), yang hasilnya menunjukkan bahwa MMT berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, maka dengan penerapan MMT dalam suatu sekolah dapat memberikan manfaat utama yaitu dapat meningkatkan laba dan daya saing sekolah, dan manfaat tersebut hanya dapat tercapai jika dalam proses MMT didukung oleh kinerja manajerial yang baik.

Dari keterangan di atas MMT dapat meningkatkan kinerja manajerial dalam sekolah untuk mewujudkan tujuan sekolah. Untuk dapat menyederhanakan kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SD Taman Siswa Teluk Betung yang beralamat di jalan W. R. Supratman No.74, Kupang Kota, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung, dengan kode pos 35211. SD Taman Siswa Teluk Betung berada dibawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. SD Taman Siswa Teluk Betung memiliki akreditasi B, berdasarkan sertifikat 75/BAN-SM/LPG/X/2018. Jumlah pendidik di SD Taman Siswa Teluk Betung sebanyak 19 orang pendidik, dan jumlah peserta didik di SD Taman Siswa Teluk Betung yaitu sebanyak 157 orang peserta didik. Untuk ruangan kelas SD Taman Siswa Teluk Betung menyediakan 7 ruangan kelas.

B. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan fokus dan tujuan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017), metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi,

data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Sedangkan menurut (Moleong, 2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alami. Selaras dengan hal tersebut, penelitian bermaksud untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Dasar Taman Siswa Teluk Betung”.

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian kualitatif adanya kehadiran peneliti sangatlah penting. (Sugiyono, 2017), menyatakan peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan menjadi pelopor dari hasil penelitiannya. Peneliti dapat mengatur berjalannya suatu penelitian.

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengantarkan surat izin penelitian yang dilaksanakan secara formal dengan menyerahkan surat izin penelitian dari pihak kampus kepada pihak sekolah, yang berwenang memutuskan proses penelitian adalah kepala sekolah. Setelah ada konfirmasi dari pihak sekolah untuk mengizinkan penelitian tersebut peneliti bisa memulai penelitian di sekolah sesuai fokus dari masalah yang akan diteliti.

D. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden. Menurut (Moleong, 2011), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data penelitian ini terdiri atas dua macam yaitu, sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017), sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil observasi dan wawancara dengan kepala sekolah, tenaga kependidikan, pendidik, wali murid dan peserta didik di SD Taman Siswa Teluk Betung.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2017), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan seperti, profil sekolah, visi dan misi sekolah, dokumentasi agenda sekolah, kegiatan rutin sekolah, tata tertib sekolah dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan manajemen mutu sekolah di SD Taman Siswa Teluk Betung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Banyak sekali teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang relevan. Sesuai dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif, maka pengumpulan datanya bersifat kualitatif atau tidak berbentuk data statistik. Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mendapatkan data yang relevan diantaranya:

1. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut (Sugiyono, 2017), observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner mengenai analisis jabatan. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di SD Taman Siswa Teluk Betung, mengenai beberapa hal yaitu:

1. Fokus pada pelanggan
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Kerjasama tim (*teamwork*)
4. Perbaikan sistem secara terus menerus
5. Pendidikan dan pelatihan
6. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan

Peneliti memilih kegiatan observasi pasif, dimana kehadiran dan keterlibatan peneliti dalam pengumpulan data ini sangat penting. Peneliti mengamati secara langsung kegiatan yang ada di sekolah akan tetapi peneliti tidak ikut serta atau terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti mengamati seluruh kegiatan yang dilakukan di sekolah yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu yang ada di sekolah dasar Taman Siswa Teluk Betung. Semua hasil pengamatan yang diperoleh akan dicatat sebagai rekaman pengamatan yang selanjutnya akan menjadi data peneliti.

2. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut (Sugiyono, 2017), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit.

Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur (*structured interview*). Sebelum melakukan wawancara peneliti telah menyusun rencana secara sistematis untuk memperoleh data sehingga nantinya peneliti akan mendapatkan hasil wawancara yang terstruktur dengan baik. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti telah menyiapkan instrumen pertanyaan yang tertulis kemudian peneliti atau narasumber mencatat hasil wawancara.

Kegiatan pengumpulan data melalui wawancara bertujuan untuk mengetahui hal yang tersirat saat melakukan observasi. Dengan demikian saat peneliti melakukan wawancara peneliti dapat bertanya secara langsung kepada narasumber mengenai:

1. Fokus pada pelanggan di SD Taman Siswa Teluk Betung
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SD Taman Siswa Teluk Betung
3. Kerjasama tim (*teamwork*) di SD Taman Siswa Teluk Betung
4. Perbaikan sistem secara terus menerus di SD Taman Siswa Teluk Betung
5. Pendidikan dan pelatihan di SD Taman Siswa Teluk Betung
6. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan di SD Taman Siswa Teluk Betung?

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Pada saat melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majala, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2013).

Jadi metode dokumentasi salah satu cara untuk menghimpun data mengenai hal-hal tertentu, melalui catatan-catatan, dokumen yang disusun oleh suatu instansi atau organisasi-organisasi tertentu. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan tentang keadaan objektif di SD Taman Siswa Teluk Betung seperti:

1. Profil sekolah
2. Keadaan peserta didik
3. Keadaan pendidik dan tenaga kependidikan
4. Keadaan sarana dan prasarana

Dalam penelitian dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi data yang diperoleh agar lebih dipercaya kebenarannya apabila didukung dengan adanya foto-foto serta dokumentasi lainnya seperti, pada saat melakukan penelitian, peneliti mengambil gambar atau foto melalui *handphone*.

F. Instrumen Penelitian

(Sugiyono, 2017), berpendapat “dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Penelitian membutuhkan alat bantu guna menyimpan data dan informasi yang didapat dari sumber data dalam penelitian. Alat bantu tersebut juga dapat digunakan sebagai bukti atas telah dilakukannya penelitian dan pengambilan data.

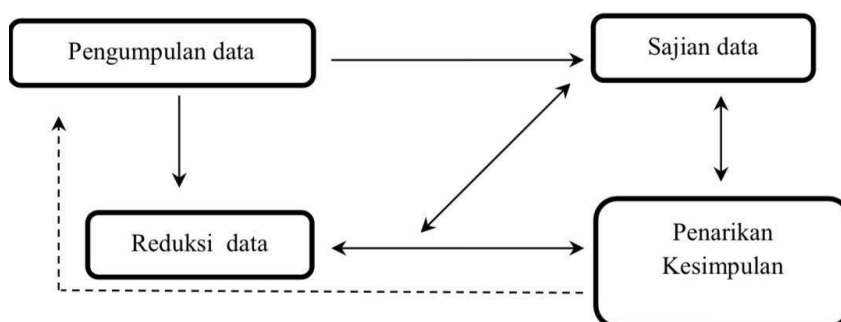
Ada beberapa alat bantu yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Pedoman wawancara digunakan sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan narasumber mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung
2. Lembar observasi digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung
3. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung
4. Media audio digunakan untuk memperoleh data dari narasumber agar jelas, peneliti menggunakan alat perekam

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2017).

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses ini diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya secara sistematis sehingga temuannya mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, dalam menganalisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas melalui empat tahapan yang harus dikerjakan yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/ verifying*) Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017).



Gambar 2. Teknik Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017)

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan data. Pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono, 2017).

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan melakukan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017). Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah mereduksi data, penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk naratif, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya (Sugiyono, 2017). Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk naratif.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verifying*)

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif pada penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab rumusan penelitian berdasarkan hasil analisis data. Bentuk penyajian simpulan harus deskriptif atau gambaran suatu objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian (Sugiyono, 2017).

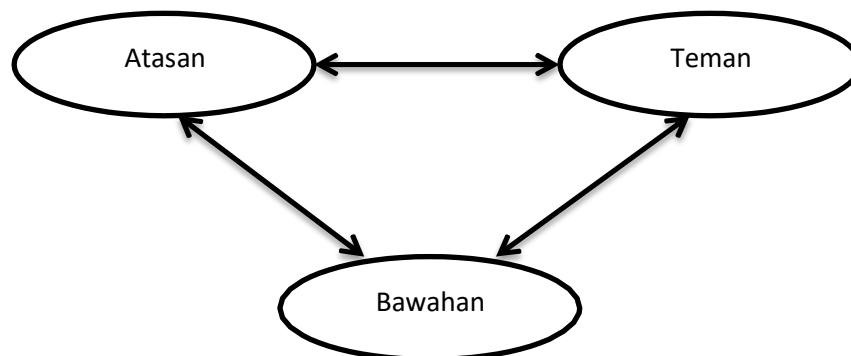
H. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan oleh peneliti untuk mengecek kebenaran data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pemeriksaan pada keabsahan data merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang dilakukan.

Proses pengecekan keabsahan data pada penelitian itu harus dilakukan melalui beberapa teknik pengujian. Teknik pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan teknik pemeriksaan data yang dipakai adalah teknik triangulasi. Teknik Triangulasi ialah teknik pengecekan informasi dari bermacam sumber dengan bermacam metode serta bermacam waktu. Teknik ini menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Terdapat tiga teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik. Menurut (Sugiyono, 2017), adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan cara mendapatkan data dari sumber atau informan yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2017). Pengecekan dengan teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek hasil wawancara dari sumber yang berbeda.



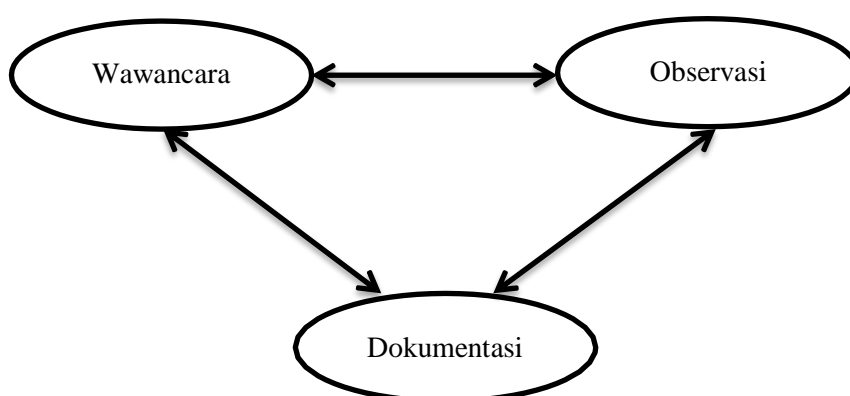
Gambar 3. Triangulasi sumber

Sumber: (Sugiyono, 2017)

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama (Sugiyono, 2017). Data yang diperoleh dari hasil wawancara, lalu di cek kembali menggunakan data yang diperoleh dari hasil observasi atau dokumentasi.

Triangulasi teknik yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.



Gambar 4. Triangulasi Teknik

Sumber: (Sugiyono, 2017)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang penulis lakukan di SD Taman Siswa Teluk Betung, penulis menyimpulkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Taman Siswa Teluk Betung sudah menerapkan indikator teori yang penulis gunakan yaitu:

1. Fokus pada kepuasan pelanggan di SD Taman Siswa Teluk Betung sudah dilaksanakan, sekolah memberikan kesempatan seluas luasnya bagi pelanggan pendidikan untuk menyampaikan segala saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka sehingga pelanggan pendidikan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah dan akan merekomendasikan SD Taman Siswa Teluk Betung kepada orang lain.
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas, SD Taman Siswa Teluk Betung memiliki Obsesi yang tinggi terhadap kualitas hal ini dibuktikan dengan banyaknya piala yang berhasil dikumpulkan peserta didik melalui berbagai perlombaan, selain itu juga sarana dan prasarana yang tersedia sudah memenuhi kriteria yang sudah diterapkan oleh dinas pendidikan.
3. Kerjasama tim (*teamwork*), adanya kerjasama tim yang solid dalam kegiatan belajar mengajar yang diciptakan oleh kepala sekolah SD Taman Siswa Teluk Betung, tenaga pendidik dan kependidikan saling berkontribusi dan aktif mengelola kerjasama tim sehingga dapat dijalankan dengan efisien dan harmonis.

4. Perbaiki sistem secara terus menerus, sekolah selalu melakukan perbaikan sistem secara terus menerus pada sarana dan prasarana yang adadan juga melakukan evaluasi tentang bahan mengajar, kemudian evaluasi pada hasil belajar dan kepala sekolah juga selalu memberikan contoh sertamotivasi kepada pendidik untuk terus bersemangat dalam pembelajarannya.
5. Pendidikan dan pelatihan, sekolah mengikuti pendidikan dan pelatihan seperti mengikuti workshop, pelatihan KKG dan isi program pelatihan tersebut relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, metode pelatihanyang diberikan juga sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.
6. Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan, sekolah mengupayakan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan agar kegiatan dapat berjalan dengan baik, selain itu sekolah selalu menghargai segala kemampuan yang dimiliki oleh pendidik dan tenaga kependidikan yang membuat pendidik dan tenaga kependidikanmerasa dihargai dan membuat nyaman dalam bekerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikansaran kepada:

1. Pendidik

Pendidik diharapkan mampu melahirkan pemikiran-pemikiran yang baru yang dapat membuat pendidikan di SD Taman Siswa Teluk Betung dapatlebih berkembang dan berkualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Tenaga Kependidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi tenaga kependidikan untuk terus memperbaiki kualitas pendidikan dan pelayanan di SD Taman Siswa Teluk Betung.

3. Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada kepala sekolah SD Taman Siswa Teluk Betung dalam upaya implementasi manajemen mutu terpadu agar lebih dioptimalkan lagi dan bisa menjadi salah satu fokus di sekolah. Misalnya pada kegiatan ekstrakurikuler yang sudah tidak aktif harapannya dapat diaktifkan kembali, dan juga seperti keadaan lab IPA dan koperasi yang kurang terawat harapannya bisa diperbaiki kedepannya.

4. Wali Murid

Harapannya agar wali murid bisa membangun kerjasama dengan sekolah untuk meningkatkan prestasi belajar peserta didik.

5. Peserta Didik

Peserta didik diharapkan bisa terus mengembangkan prestasi belajarnya guna meningkatkan kualitas sekolah.

6. Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya, disarankan kepada peneliti lain untuk menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini, sehingga penelitian terkait implementasi manajemen mutu terpadu dapat lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiawan, Y., Alben, A., & Irawan, S. 2017. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Tinggi Ilmu Terbiyah Al Multazam Lampung Barat. *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan*, 5(1), 5-12.
- Akhyar, Y. 2014. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu). *Jurnal Potensiavol*, 13(1), 1–20.
- Albertus, D. K. 2021. *Alasan Mutu Pendidikan Indonesia Rendah*. Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP).
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. http://slims.unib.ac.id:80/index.php?p=show_detail&id=19921. Jakarta.
- Barlian, I. 2013. *Manajemen Berbasis Sekolah Menuju Sekolah Berprestasi* (Cet.1). Erlangga. Jakarta.
- Barnawi dan M. Arifin. 2017. *Sistem penjaminan mutu pendidikan : teori dan praktik* (Cet.1.). Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Chaudhary, N., & Sharma, B. 2012. *Impact of Employee Motivation on Performance (Productivity) In Private Organization*. *International Journal of Business Trends and Technology* 2(4), 29–35.
- Davis, G. B. 2013. *Kerangka dasar sistem informasi manajemen*. Maxikom. Jakarta.
- Eka, A. F., Sunaryo, H., & ABS, M. K. 2015. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan. *Jurnal Didaktika Islamika* 5(1), 98–109.
- Hadis, A. dan Nurhayati. 2012. *Manajemen mutu pendidikan* (Cet.2). Alfabeta. Bandung
- Hamalik, O. 2017. *Manajemen Pengembangan Kurikulum* (Cet.7). PT. Remaja RosdaKarya. Bandung
- Hartatik, I. P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Suka Buku. http://ucs.sulsellib.net//index.php?p=show_detail&id=210804. Yogyakarta.

- Hartini, S. 2019. Implementasi Total Quality Management (TQM) Melalui Budaya Kualitas. *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v5i2.1727>
- Herawan, E. 2016. Kontribusi Perilaku Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dan Kinerja Komite Sekolah Terhadap Efektivitas Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 23(1), 40–48.
- Hermanto Nst, M. 2018. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Islam. *Al-Muaddib : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Keislaman*, 3(1), 228–249. <https://doi.org/10.31604/muaddib.v1i1.471>
- Husna, A. 2014. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Mengetahui Dampaknya di SD Budi Mulia Dua Sedayu Bantul. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*. 7(1), 33-40
- Sutarto Hp. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan* (Ed.1, Cet.1). UNY Press. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2011. *10 prinsip kepuasan pelanggan* (Cet.1). Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jami, J., Syukri, M., & Wahyudi. 2013. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SD Negeri 03 Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. 2(4). 13-17.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. CV. Sah Media. Makassar.
- Jusuf, R. S. 2013. Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 634–644. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.1870>
- Kumar, C., & Corresponding, S. 2011. Employee Empowerment : A Strategy towards Workplace Commitment. *Jurnal of Business and Management*. 3(11), 46–55.
- Lamato, B., Jan, A., & Karuntu, M. 2017. Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt . Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab . Minahasa Utara. *Jurnal Emba*, 5(2), 423–432.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. 2017. Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1313>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. 2015. *Leadership: Theory, Application, & Skill Development* (6th, berilus ed.). Cengage Learning. New York

- Mangkunegara, A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan 14). PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Maulida, W. 2021. Peran Pemberdayaan dalam Meningkatkan Kinerja Guru (the Role of Empowerment in Improving Teacher Performance). *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*. 6(1), 94–102.
<https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008>
- McShane Steven. 2017. *Organizational Behavior* (8th, berilus ed.). McGraw-Hill Education. New York.
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Remaja Rosdakarya. http://lib.upmk.ac.id/index.php?p=show_detail&id=10997. Bandung.
- Munir, M. 2020. Kepuasan Pelanggan Dan Pemilihan Jasa Pendidikan. *Intizam : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 46–66. <http://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/intizam/article/view/200>
- Nawawi, H. H. 2012. *Manajemen strategik organisasi non profit bidang pemerintahan dengan ilustrasi di bidang pendidikan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ponto Regina, Pangemanan Sifrid, & Robert, L. 2021. *Evaluation Of The Application Total Quality Management At PT Taspen (Persero) Manado Branch*. 9(3), 853–862.
- Priyadi, G. 2012. *Panduan Audit Sistem Mutu*. Bumi Aksara. Jakarta
- Rivai, V. dan S. M. 2010. *Education Management : Analisis Teori dan Praktik* (Ed.1. Cet.1). Rajawali Pers. Jakarta.
- Rusman. 2011. *Manajemen Kurikulum*. Rajawali Pers. http://perpus-lpmpdk.kemdikbud.go.id/index.php?p=show_detail&id=8444. Jakarta.
- Russell, R. S., & Taylor III, B. W. 2014. *Operations and Supply Chain Management* (8th ed.). Wiley.
- Sahnan, M. 2019. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah Dasar. *Jurnal CERDAS Proklamator*, 2(2), 121–137.
<https://doi.org/10.37301/jcp.v6i1.14329>
- Sallis, E. 2015. *Total Quality Management in Education = Manajemen Mutu Pendidikan*. IRCiSoD.
http://lib.upmk.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11324. Yogyakarta.
- Saputro, A. D. 2015. Implelemtasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah/Madrasah. *Al Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 5(2), 124-134.

- Saril, S. 2019. Total Quality Management (TQM) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–972. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.430>
- Sofyandi, H. 2013. *Manajemen sumber daya manusia* (Ed.1 Cet.2). Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sudarma, M. 2013. *Profesi Guru : Dipuji, Dikritisi, dan Dicaci* (Edisi I). Rajawali Pers. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Suhardi, M. 2017. Manajemen Mutu Terpadu Di SMA Unggulan Kota Mataram. *Jurnal Pendidikan*, 4(2), 61-66.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: konsep, Strategi, dan Kasus*. caps. Jakarta
- Suranto. 2010. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan dengan Program SPSS*. Ghyas Putra. Semarang.
- Syauqi, M. 2018. *Meningkatkan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Organisasi Atau Instansi Pendidikan (Internal Dan Eksternal)*. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/5k8p9>. Bandung.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ulfatin, N. dan T. T. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan* (Ed. 1 Cet.). Rajawali Pers. Jakarta.
- Usman, H. 2014. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Ed.4. Cet.). Bumi Aksara. Jakarta.
- Wahyudi, I. 2012. *Pengembangan Pendidikan : Strategi Inovatif & Kreatif dalam Mengelola Pendidikan secara Komprehensif* (Cet.1, Ed.). PT Prestasi Pustakarya. Jakarta.
- Wiyani, N. A. 2018. *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management : Konsep & Aplikasi di Sekolah* (Cet.1). Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Yusmina, E., Murniati, & Niswanto. 2014. Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4(2), 168–178. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/2520/2367>
- Yusparizal. 2008. Enam Langkah Praktis Dalam Upaya Pemberdayaan Guru. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1, 156–168.