

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU  
DI SMP NEGERI 26 KONAWE SELATAN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi  
Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**Oleh**

**NILAN ARDILA**  
**NIM: 19010103021**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**

**2024**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kota Kendari Telp/Fax. 0401 3193710  
E-Mail stain\_kendari@yahoo.co.id, Website. <http://stainkendari.ac.id>

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Penelitian ini berjudul “**Implementasi Manajemen Mutu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan**” yang ditulis oleh saudari **Nilan Ardila**, Nim. 19010103021, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk mengikuti ujian skripsi.

Kendari, 30 Mei 2024

Mengetahui

**Dosen Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Zulkifli M M.Si, M.Pd**  
NIP. 195803281983031001

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. Akib M.Pd**  
NIP. 196907282005011002





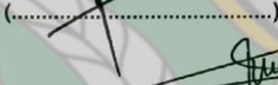
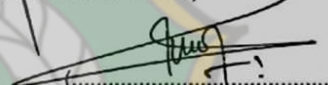
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

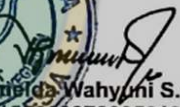
Skripsi dengan Judul "Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan" yang ditulis oleh NILAN ARDILA NIM. 19010103021 Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 09 Juli 2024 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.Pd).

**Dewan Penguji Skripsi**

Ketua : Prof. Dr. H. Zulkifli M M.Si, M.Pd., (.....)  
Sekretaris : Dr. Akib M. Pd (.....)  
Anggota1 : Dr. Masdin M. Pd (.....)  
Anggota2 : Dr. Syamsuddin M.Pd (.....)



Kendari, 18 Juli 2024  
Dekan

  
Dekan Wahyuni S.S, M.Pd.I  
198002272005012006

Visi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) :

**"Menjadi Program Studi Yang Menghasilkan Tenaga Kependidikan Yang Berkualitas, Berkepribadian Islami dan Berwawasan Transdisipliner Tahun 2025"**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan” dibawah bimbingan bapak Prof. Dr. H Zulkifli M.Si.,M.Pd dan Bapak Dr. Akib M.Pd telah diperoleh dan disajikan sesuai peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan dan dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian maka skripsi dan gelar yang telah diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 3 Juli 2024  
Penulis



Nilan Ardila  
NIM. 19010103021



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nilan Ardila  
NIM : 19010103021  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 3 Juli 2024  
Penulis



Nilan Ardila  
NIM. 19010103021

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada dimuka bumi. Shalawat serta salam kami haturkan kepada baginda Rasulullah SAW, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tahanan kehidupan dari kejahilian menjadi hikmah dan tentram.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan khususnya kepada bapak saya Harman yang sangat mendukung saya dan ibu saya Tirawati yang sabar dan memberikan dedikasi, motivasi serta doa paling tulus sehingga bisa menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

Berbagai permasalahan penulis dapatkan dalam penyusunan penelitian ini. Namun, atas bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak sehingga penelitian ini terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan prasarana serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. Imelda Wahyuni S.S, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Dr. Akib, M.Pd. selaku ketua prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Prof. Dr. H. Zulkifli M.,M.Si dan Dr. Akib, M.Pd selaku pembimbing saya yang selalu mengarahkan dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam

menyelesaikan studi. Dr. Masdin., M.Pd dan Dr. Syamsuddin, M.Pd. selaku penguji yang telah banyak memberikan ilmu, serta masukan dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah ini.

5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan atas segala ilmu dan bimbingannya, yang ramah dan cekatan dalam melayani kebutuhan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepala Sekolah, wakil kepala sekolah dan guru-guru di SMP Negeri 26 Konawe Selatan yang telah memberikan izin untuk meneliti serta meluangkan waktunya untuk memberi, arahan, dan motivasi untuk saya yang sedang menggali data dan informasi terkait penelitian.
7. Kepada keluarga besar yang telah membantu dan memberi motivasi agar tetap semangat dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Sahabat dan saudara-saudaraku yang memberikan banyak ilmu tentang kehidupan dan membantuku berproses khususnya *squad princess rempong* (Ayu Silvia Ningsih, Anjeling, Wiwi Susanti, Riskayanti Asmini, Nasriani Nasrul, Rismawati dan Nuraena)
9. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2019, saya ucapkan terima kasih yang seber-besarnya.

Semoga Allah SWT. Senantiasa memberi balasan kebaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam penulisan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat menyempurnakan penelitian ini saya berharap dapat menjadikan lebih sempurna lagi. Penulis berharap dengan

penelitian yang dilakukan ini dapat memberi manfaat bagi saya dan semua pembaca pada umumnya.

Kendari, 3 Juli 2024  
Penulis



Nilan Ardila  
NIM. 19010103021





## ABSTRAK

**Nilan Ardila NIM 19010103021. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP Negeri 26 Konawe Selatan. Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Zulkifli M., M.Si dan Dr. Akib, M.Pd.**

---

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen dan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui proses data koleksi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi manajemen mutu terpadu pada fokus pelanggan dilakukan dengan diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru, staf dan orang tua siswa untuk memenuhi kebutuhan mereka serta penggunaan sarana prasarana berfungsi dengan baik meskipun belum optimal dengan jumlah siswa yang ada. (2) Implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total dilakukan dengan adanya rapat guru bidang studi setiap 1 bulan sekali dibawah pembinaan kepala sekolah, serta dibinanya kerjasama antara guru dan siswa di luar jam pelajaran, dan adanya tupoksi sesuai *job description* masing-masing. (3) Implementasi manajemen mutu pada pengukuran dilakukan dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol dan adanya rapat evaluasi. (4) Implementasi manajemen mutu dalam membangun komitmen dilakukan dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan reward kepada guru dan siswa yang memenangkan lomba. (5) Implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan dilakukan dengan selalu diadakannya workshop dan pelatihan-pelatihan serta adanya supervisi

**Kata kunci: Implementasi, Manajemen Mutu Terpadu.**

## **ABSTRACT**

**Nilan Ardila NIM 19010103021. Implementation Total Quality Management at SMP Negeri 26 Konawe Selatan. Supervised by Prof. Dr. H. Zulkifli M., M.Si dan Dr. Akib, M.Pd.**

---

*The Purpose of this research is to determine the extent of focus on customers, total involvement, measurement, commitment and continuous improvement in the implementation total quality management at SMP Negeri 26 Konawe Selatan.*

*This research uses a qualitative approach method with descriptive research type. Data collection techniques are carried out through, interviews, observation and documentation. Data analysis through the process of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The result of the research show that: (1) Implementation total quality management with a customer focus is carried out by holding regular meetings with teachers, staff and parents of students to meet their needs and the use of infrastructure to function well even though it is not yet optimal with the number of students available. (2) Implementation total quality management with total involvement is carried out by holding subject teacher meetings once a month under the guidance of the school principal, as well as fostering cooperation between teachers and students outside of class hours, and having main duties and functions according to their respective job description. (3) Implementation total quality management in measurement is carried out by having an organizational structure that contains controls and evaluation meetings. (4) Implementation total quality management in building commitment is carried out by always holding coordination meetings, giving rewards to teachers and students who win competitions. (5) Implementation total quality management in for continuous improvement is carried out by always holding workshops and training as well supervision.*

**Keywords: Implementation, Total Quality Management**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Definisi Operasional.....	10
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.....	11
2.2 Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan.....	13
2.2.1 Persyaratan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.....	13
2.2.2 Prinsip dan Unsur Pokok dalam Implementasi Manajemen Mutu terpadu. ....	15
2.2.3 Karakteristik Implementasi Manajemen Mutu terpadu. ....	17
2.3 Penelitian Relevan .....	25
2.4 Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	34
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Fokus Pada Pelanggan .....	36
4.1.2 KeterlibatanTotal .....	42
4.1.3 Pengukuran .....	47
4.1.4 Komitmen .....	51
4.1.5 Perbaikan Berkelanjutan .....	53

4.2 Pembahasan .....	56
4.2.1 Fokus Pada Pelanggan .....	57
4.2.2 KeterlibatanTotal .....	62
4.2.3 Pengukuran .....	65
4.2.4 Komitmen .....	70
4.2.5 Perbaikan Berkelanjutan .....	72
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
 DAFTAR PUSTAKA .....	78
 LAMPIRAN	



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Pikir.....	29
---------	---------------------	----





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rapat Guru dan Staf SMP Negeri 26 Konawe Selatan .....	38
Gambar 2	Salah Satu Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.....	45
Gambar 3	Struktur Organisasi SMP Negeri 26 Konawe Selatan.....	49
Gambar 4	Kegiatan Pelatihan dan Workshop di SMP Negeri Konawe Selatan.....	54

