

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat (Ibrahim & Rusdiana, 2021:15). Mutu adalah kualitas memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan pelanggan (Afkar & Dkk, 2023:19).

Pada dasarnya manajemen mutu (*quality management*) atau manajemen mutu terpadu (*total quality management - TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Ahmad, 2020:89).

Menurut Slamet manajemen mutu terpadu adalah suatu prosedur dimana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses. Manajemen mutu terpadu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. Manajemen mutu terpadu juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sebaik mungkin sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan (Ibrahim & Rusdiana, 2021:101).

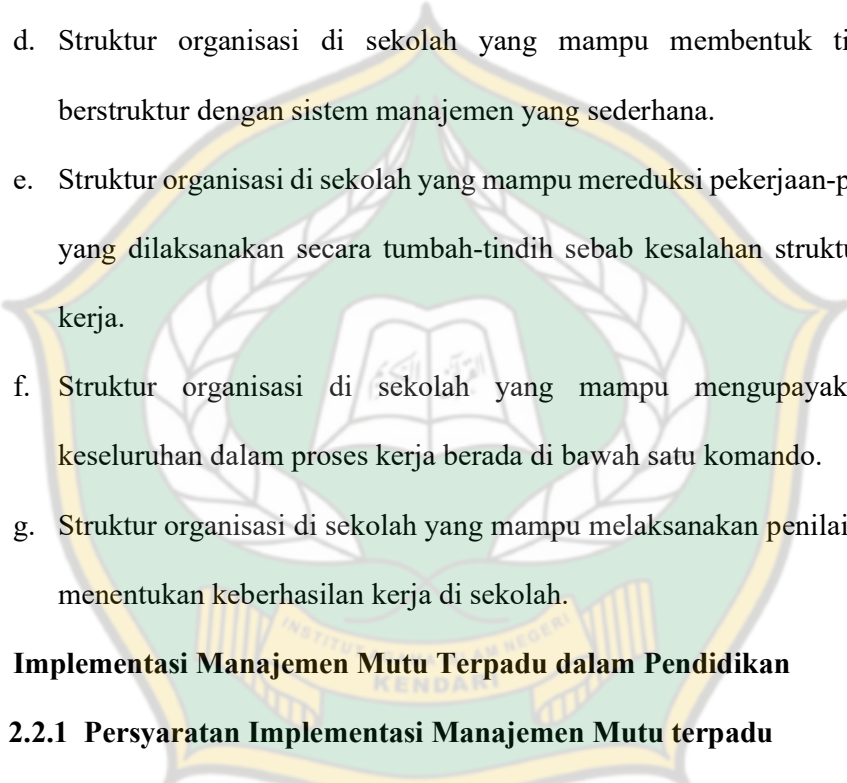
Menurut Hadari Nawawi, manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari

masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pengembangan masyarakat (Malak, 2016:56).

Salah satu konsep dasar *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan adalah konsep tim, artinya para anggota organisasi pendidikan dan satuan pendidikan bekerja sama dalam kelompok-kelompok kecil untuk satu tujuan yang ditetapkan dengan fokus kualitas pelanggan belajar, yang berimplikasi pada kualitas lulusan sebagai produk dari pendidikan. Kualitas manajemen bagi suatu institusi pendidikan tampak pada produktifitas manajemen kelembagaan. Produktifitas adalah ukuran seberapa baik kita mengubah input/sumber daya menjadi output, produk atau hasil yang berguna sebagai hasil sumber daya (Makin & Baharudin, 2010).

Implementasi manajemen mutu terpadu adalah penerapan atau pengejawantahan konsep manajemen yang melibatkan seluruh komponen dalam organisasi untuk bersama-sama berkontribusi dalam kebijakan organisasi yang berorientasi pada perbaikan mutu produk untuk kepuasan pelanggan (*customer*).

Implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan adalah sebuah filosofi metodologi untuk perbaikan secara terus-menerus dapat memberikan alat praktis kepada setiap institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan dimasa sekarang dan masa yang akan datang. Secara umum, struktur organisasi dan mekanisme kerja sekolah yang menurut konsep manajemen mutu terpadu, antara lain:

- 
- a. Struktur organisasi di sekolah yang mampu melancarkan proses pengelolaan mutu secara keseluruhan dan kondusif untuk perbaikan kualitas.
 - b. Struktur organisasi di sekolah yang mampu mengurangi fungsi kontrol yang berlebihan.
 - c. Struktur organisasi di sekolah yang mampu mengutamakan kerja sama yang solid dengan tim kerja.
 - d. Struktur organisasi di sekolah yang mampu membentuk tim yang berstruktur dengan sistem manajemen yang sederhana.
 - e. Struktur organisasi di sekolah yang mampu mereduksi pekerjaan-pekerjaan yang dilaksanakan secara tumpang-tindih sebab kesalahan struktur dalam kerja.
 - f. Struktur organisasi di sekolah yang mampu mengupayakan agar keseluruhan dalam proses kerja berada di bawah satu komando.
 - g. Struktur organisasi di sekolah yang mampu melaksanakan penilaian untuk menentukan keberhasilan kerja di sekolah.

2.2 Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan

2.2.1 Persyaratan Implementasi Manajemen Mutu terpadu

Untuk melakukan suatu perubahan seringkali tidak mudah, apalagi bila menyangkut perubahan yang bersifat fundamental dan menyeluruh. Biasanya setiap perubahan pasti menghadapi penolakan. Sikap menolak perubahan merupakan perilaku yang umum terjadi. Berkaitan dengan perubahan tersebut, menurut Tjiptono dan Diana (2003), perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Perubahan sulit berhasil bila manajemen puncak tidak menginformasikan proses perubahan secara terus-menerus kepada para karyawannya.
- b. Persepsi karyawan atau interpretasinya tentang perubahan sangat mempengaruhi penolakan terhadap perubahan. Karyawan akan mendukung perubahan bila mereka merasa bahwa manfaat dari perubahan akan lebih besar daripada biaya yang ditimbulkan (terutama *personal cost*).

Lebih lanjut Tjiptono dan Diana (2003), menyatakan guna mengatasi dua hal tersebut, maka seorang manajer sangat diharapkan untuk memberikan sebanyak mungkin informasi mengenai setiap perubahan kepada para karyawannya, menyampaikan alasan atau dasar pemikiran perlunya dilakukan perubahan, melakukan pertemuan tertentu dengan karyawan untuk membahas setiap perubahan dan kemungkinan pengaruhnya terhadap mereka.

Beberapa persyaratan untuk pengimplementasian manajemen mutu terpadu, menurut Tjiptono dan Diana (2003) antara lain:

- a. Komitmen dari pemimpin. Hal terutama yang harus ada agar manajemen mutu terpadu dapat menjadi cara sekolah bisa berkualitas adalah komitmen utuh dari pemimpin.
- b. Komitmen atas sumber daya yang dibutuhkan. Implementasi manajemen mutu terpadu tidaklah harus mahal, meskipun demikian segala sesuatunya membutuhkan biaya.

- c. *Organization-wide steering committee*. Fungsi kelompok ini adalah untuk menentukan cara implementasi manajemen mutu terpadu dan kemudian memantau pelaksanaannya.
- d. Perencanaan dan publikasi. Hal-hal yang harus dikembangkan adalah:
- 1) Pernyataan visi sekolah (*School vision statement*)
 - 2) Sasaran dan tujuan umum
 - 3) Rencana implementasi manajemen mutu terpadu,
 - 4) Program penghargaan dan pengakuan prestasi,
 - 5) Pendekatan publisitas, semua karyawan perlu mengetahui apa yang sedang terjadi sepanjang waktu.
- e. Infrastruktur yang mendukung penyebarluasan dan perbaikan berkesinambungan. Selain keempat faktor tersebut, masih ada beberapa infrastruktur lain yang dibutuhkan, yaitu:
- 1) Prosedur yang tidak mendukung budaya kualitas manajemen mutu terpadu, dan perbaikan berkesinambungan harus diubah.
 - 2) Organisasi, tradisional yang bersifat hierarkis dan fungsional harus diubah menjadi struktur organisasi manajemen mutu terpadu yang bersifat *cross-functional* berdasarkan proyek tertentu.

2.2.2 Prinsip dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu

organisasi. Menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas sekolah harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

Kualitas yang dihasilkan suatu sekolah sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan (Ibrahim & Rusdiana, 2021).

b. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam dunia pendidikan, setiap guru dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, guru merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan (Melinda, 2019).

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Sekolah kelas dunia berorientasi pada fakta, artinya setiap keputusan harus didasarkan pada fakta, bukan pada perasaan (*feeling*) atau ingatan semata. Menurut Usman ada dua konsep yang berkaitan dengan ini, yaitu *pertama*, prioritasasi yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang

bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu. *Kedua*, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi (Melinda, 2019).

d. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap sekolah perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh (Ibrahim & Rusdiana, 2021).

Dari penjelasan keempat prinsip di atas sangat baik jika di aplikasikan dalam proses pembelajaran karena prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu tersebut sesuai atau relevan dengan kondisi suatu pembelajaran.

2.2.3 Karakteristik Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Jerome S. Arcaro dalam buku (Ilyasin, 2017) mengemukakan bahwa pada dasarnya sekolah bermutu memiliki 5 karakteristik yang diidentifikasi seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan sekolah seperti kepercayaan, kerjasama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer serta komitmen untuk mencapai sebuah

lingkungan yang memungkinkan staf dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya. Adapun 5 prinsip sekolah bermutu dalam Jerome S. Arcaro meliputi:

1. Fokus pada Pelanggan (*costumer*)

Dalam manajemen mutu terpadu pendidikan atau yang lebih dikenal dengan MMTP, konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak lagi hanya bermakna dengan kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Seperti yang dikatakan Edward Sallis (2006) dalam bukunya *Total Quality Management In Education*; “*Organization who take quality seriously know that much of the secret of quality stems from listening to and responding sympathetically to the needs and wants of their customers and clients*”

Edward Sallis (2006) menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik. Begitupun dengan pendidikan, pendidikan adalah pelayanan jasa, sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya

Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal serta pelanggan eksternal. pelanggan dalam (*Internal customer*) yang pengelola institusi pendidikan itu sendiri kepala sekolah, guru, staf, dan siswa, yang kedua adalah pelanggan luar (*External customer*)

yang meliputi, masyarakat pemerintah, komite sekolah serta dunia industri. Dalam arti lain sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa, pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua, serta pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan baik. Oleh karena itu, segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan Keterlibatan *Stakeholders*)

Dalam suatu sekolah yang tergolong bertaraf internasional, setiap individu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu, mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.

Rolf E. Rogers (2013) dalam bukunya *Implementation of Total Quality Management* mengatakan bahwa : “*teams get involved in problem detection as well as making the decisions necessary to solve the problems and improve production processes*”

Rolf menjelaskan bahwa tim terlibat dalam deteksi masalah serta membuat keputusan untuk pemecahan masalah agar dapat meningkatkan proses produksi bersama.

Adanya hubungan saling ketergantungan merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam pencapaian tujuan. Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan manajemen mutu terpadu pendidikan adalah merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas tanpa konflik. Untuk meraih sebuah tujuan utama yaitu memuaskan seluruh pelanggan (Wahyuning, 2013). Kerja tim yang efektif berprinsip TEAMWORK yaitu singkatan dari:

Together : Bersama-sama

Empathy : Pandai merasakan perasaan orang lain

Asist : Saling membantu

Maturity : Saling penuh kedewasaan

Wilingness : Saling penuh keikhlasan

Organization : Saling terarur

Respect : Saling menghormati

Kindness : Saling berbaik hati (Usman, 2014).

3. Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu. Dalam manajemen mutu terpadu mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (Tjiptono & Anastasia, 2003).

Pengukuran berfungsi untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Di dalam pengukuran inipun menuntut manajer puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya.

4. Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasinya. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut Richard M. Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai

organisasi), keterlibatan (ketersediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (ketersediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan seorang pegawai terhadap organisasinya (Wahyuning, 2013). Komitmen organisasi sebagai dorongan dalam diri individu untuk melakukan sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Zulkifli Musthan, 2024:193)

Menurut Minners, ada 4 faktor yang mempengaruhi komitmen seseorang diantaranya:

- a. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan
- c. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi.
- d. Pengalaman kerja, pengalaman kerja guru dan staf sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen.

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi di dalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi

mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas, bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari. Para professional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, dan membuat perbaikan yang diperlukan. Adapun konsep ini berkaitan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. An-nahl ayat 90 sebagai berikut :

اللَّهُ إِنَّ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ الْفَحْشَاءِ عَنِ يَنْهَى وَ الْقُرْبَى ذِي وَإِيتَايَ حَسَانٍ وَالْإِ
لَعَلَّكُمْ يَعْظُمُكُمْ وَالْبَغْيِ وَالْمُنْكَرِ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Adapun dalam buku *Total Quality Management The Key To Business Improvement* mengemukakan bahwa: *“Improvement is a process that must never stop. Once targets are met, new ones are set, aiming for even higher levels of product, process, and service efficiency”*.

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti. Selalu ada target baru setelah target-target terdahulu tercapai. Semua itu bertujuan untuk menjadikan produk, proses serta layanan menjadi lebih baik lagi. proses perbaikan berkelanjutan bergantung pada dua unsur yaitu:

- a. Mempelajari proses, alat, dan keterampilan yang tepat.
- b. Menerapkan keterampilan baru di berbagai kegiatan sekolah.

(Wahyuning, 2013)

Proses perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) siklus ini merupakan siklus yang *never ending* dan berlaku pada semua kegiatan sekolah, misalnya penerimaan siswa baru. Secara obyektif yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan, dan kepala sekolah) semuanya harus memandang siswa sebagai “pelanggan” yang harus dilayani sebaik-baiknya. Pelaksanaan sekolah dituntut selalu bersemangat untuk maju, menambah kemampuan, dan keterampilannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka dihadapan siswa. Apabila semua pelaksanaan sekolah sudah mempunyai budaya kerja, dan disiplin yang tinggi maka implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan sekolah semakin maju, memiliki *brand image*, yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan pemimpin-pemimpin berkualitas (Wahyuning, 2013).

2.3 Penelitian Relevan

Pada bagian ini peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian peneliti dengan tujuan untuk menjaga keaslian penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Imanul Muttaqin (2022) dalam skripsi yang berjudul “Industrialiasasi Pendidikan Islam; Studi Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Program CIBI-CIBER Yayasan Ummusshabri Kendari”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CIBI-CIBER mampu meningkatkan mutu proses dan hasil belajar peserta didik melalui adaptasi prinsip-prinsip TQM dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu pendidikan. Pengeola program CIBI-CIBER didukung oleh guru dan tenaga kependidikan yang mayoritas berasal dari angkatan kerja milenial. Selain itu, dominasi pegawai non PNS pada program unggulan tersebut juga mendukung fleksibilitas tata kelola sumber daya manusia sehingga tidak terikat dengan aturan kepegawaian pemerintah yang cenderung kaku. Sedangkan kelemahan yang ditemukan pada program CIBI-CIBER yakni belum maksimalnya sistem penilaian kinerja dan penghargaan kepada pegawai berprestasi. Upaya peningkatan mutu program CIBI-CIBER berlangsung efektif namun meninggalkan celah tingginya biaya operasional yang ditanggung oleh wali murid. Guna meminimalisir permasalahan tersebut, Yayasan Ummusshabri memberikan beasiswa kepada calon peserta didik berprestasi di bidang akademik dan keagamaan.

Persamaan penelitian yaitu membahas tentang manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management*. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus dan lokasi penelitian

2. Mahdalena (2020) dalam skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mewujudkan SMP Negeri 7 Tebing Tinggi perlu berbagai program yang dapat di implementasikan di lapangan, sehingga SMP Negeri 7 Tebing Tinggi diakui sebagai lembaga yang mampu menampilkan kinerja yang optimal, produktif serta efisien sebagai institusi pendidikan. Untuk tercapainya peningkatan mutu pendidikan dan layanan yang cepat, tepat dan efisien perlu terus diusahakan adanya keteladanan, kesadaran dan kerjasama yang baik dari masing-masing jajaran SMP Negeri 7 Tebing Tinggi, bahwa apapun yang ada di SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus menjadi yang terbaik. Rencana Strategis SMP Negeri 7 Tebing Tinggi harus memiliki peran dan fungsi yang sangat sentral dan strategis dalam pembenahan, pendayagunaan, pemantapan dan pembudayaan kinerja organisasi dan manajemen yang berbasis wilayah dan budaya demi tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan. Keberhasilan dan ketercapaian rencana strategis harus dapat dilihat dari hasil lulusan (*outcome*) siswa yang menjadi alumni SMP Negeri 7 Tebing Tinggi baik dalam jenjang pendidikan berikutnya maupun kemandirian dalam berkarya.

Persamaan penelitian yaitu membahas tentang manajemen mutu terpadu. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian

3. Sucipto, Dkk (2020) dalam jurnal yang berjudul “Sistem Penjaminan Mutu di SDIT Al-Qalam Kendari”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan sistem penjaminan mutu di SDIT Al-Qalam Kendari terdiri dari beberapa bagian. (1) Rekrutmen guru dilakukan dari tahap analisis kebutuhan guru, pengajuan kebutuhan guru ke yayasan, penyebaran informasi rekrutmen guru, seleksi berkas, tes Microteaching, tes mengaji, dan interview. (2) Proses pembelajaran guru dilakukan mulai dari tahap persiapan, perencanaan, evaluasi dan dalam proses pembelajaran terdapat pelatihan dan pengembangan guru. (3) Evaluasi pembelajaran guru dilaksanakan dengan dua cara yang pertama supervisi guru dan yang kedua melalui rapor mutu. Persamaan penelitian yaitu membahas tentang mutu. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian.

4. Sulis Ambarwati (2022) dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Prestasi Siswa di SMA Negeri 1 Menganti” Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Prestasi SMA Negeri 1 Menganti, berawal dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dengan menetapkan visi, misi dan tujuan sekolah, menyusun program sekolah, meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu

sehingga seluruh kegiatan sekolah yang dilaksanakan tetap berfokus pada meningkatkan prestasi siswa disekolah sekaligus berfokus pada pelanggan.

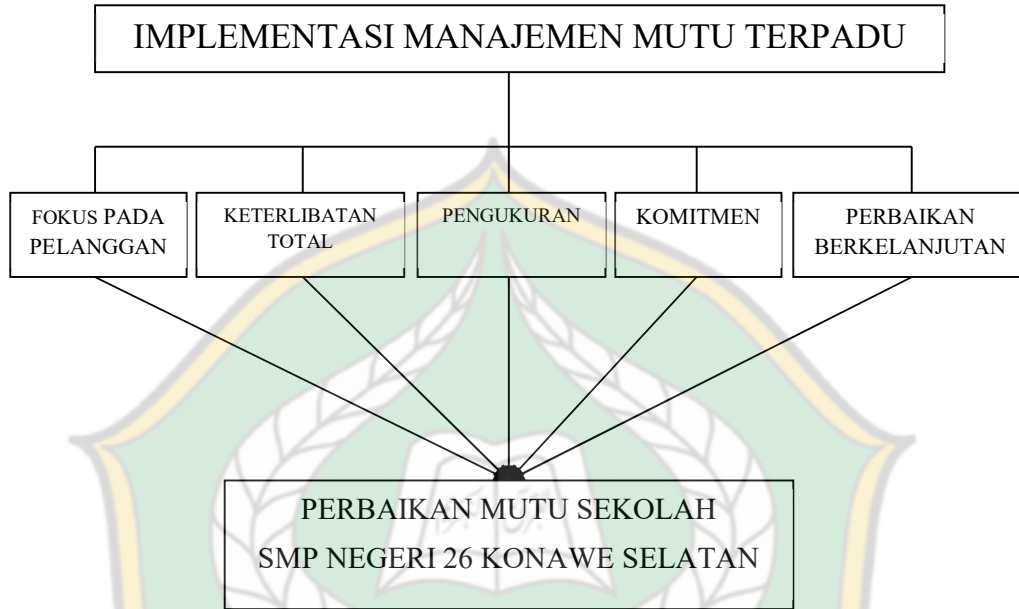
Persamaan penelitian yaitu membahas tentang manajemen mutu terpadu. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian.

5. Irrijal, Arif Rahman dan Restu (2017) dalam Jurnal yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Model Medan, Sumatera Utara”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan: 1) adanya peningkatan *raw input* madrasah yang cukup signifikan yang dilakukan melalui dua jalur yaitu jalur tes dan undangan, untuk tercapainya proses berkualitas madrasah mengoptimalkan Instrumental input 2) proses kegiatan belajar mengajar berjalan secara efektif dan produktif, 3) adanya peningkatan output madrasah secara akademik, ini terlihat dari lulusan madrasah banyak diterima di PTN melalui jalur SNMPTN, dan peningkatan prestasi bidang non akademik dengan menjuarai berbagai olimpiade ilmiah ditingkat regional dan nasional.

Persamaan penelitian yaitu membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus, objek dan lokasi penelitian.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibutuhkan untuk menggambarkan alur pikir peneliti yang dimaksudkan untuk menyusun reka pemecahan masalah yang berdasarkan teori yang dikaji. Adapun kerangka pikir dalam kajian ini sebagai berikut



Bagan 1 Kerangka Pikir