

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI MAN 1 PAREPARE**



**OLEH**

**FIRDA  
18.1900.038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI MAN 1 PAREPARE**



**OLEH**

**FIRDA**

**NIM: 18.1900.038**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare

Nama Mahasiswa : Firda

Nomor Induk Mahasiswa : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Tarbiyah Nomor 3420 Tahun 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Abd. Halik, M.Pd.I. (.....)

NIP : 19791005 200604 1 003

Pembimbing Pendamping : Nurleli Ramli, M.Pd. (.....)

NIDN : 2004119101

Mengetahui:  
Dekan,  
Fakultas Tarbiyah



Dr. Zulfah, M.Pd.  
NIP. 19830420 200801 2 010

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare

Nama Mahasiswa : Firda

Nomor Induk Mahasiswa : 18.1900.038

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Tarbiyah Nomor 3420 Tahun 2021

Tanggal Kelulusan : 23 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.	(Ketua)	(.....)
Nurleli Ramli, M.Pd.	(Sekretaris)	(.....)
Drs. Ismail Latif, M.M.	(Anggota)	(.....)
Rustan Efendy, M.Pd.I.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Tarbiyah



Dr. Zulfah, M.Pd.  
NIP. 19830420 200801 2 010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ  
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt, berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Abd. Halik, M.Pd.I. dan Ibu Nurleli Ramli, M.Pd. selaku pembimbing I dan selaku pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dr. Zulfah, M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Abd. Halik, M.Pd.I. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare atas kerja kerasnya dalam meningkatkan mutu prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

5. Bapak Drs. Ismail Latif, M.M. dan Rustan Efendy, M.Pd.I. sebagai dewan penguji.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare hingga penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Ridwan AR, S.Ag. M.Pd.I. selaku Kepala Madrasah MAN 1 Parepare dan seluruh warga madrasah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di MAN 1 Parepare.
8. Seluruh sahabat dan teman-teman prodi MPI angkatan 18 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, teman berjuang selama kuliah yang selalu memberi motivasi kepadaku.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai sebagai kebijakan amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif dari kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 23 Januari 2023  
01 Rajab 1444 H

Penulis



FIRDA

NIM 18.1900.038

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda  
Nomor Induk Mahasiswa : 18.1900.038  
Tempat/Tgl. Lahir : Boki, 4 Februari 2000  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah  
Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 23 Januari 2023

Penulis



FIRDA  
NIM 18.1900.038

## ABSTRAK

Firda: *Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare* (dibimbing oleh Abd.Halik dan Nurleli Ramli)

Manajemen mutu di madrasah menjadi suatu hal yang penting dalam proses pencapaian pendidikan yang berkualitas. Hal ini dapat menunjukkan kinerja dari madrasah dan sebagai informasi untuk masyarakat terkait dengan kualitas kinerja madrasah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare, untuk mengetahui respon peserta didik dan guru tentang implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah, dan untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala dan pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.

Adapun jenis penelitian dan metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi dokumen. Informan meliputi, kepala madrasah, wakamad kurikulum, kepala administrasi, staf administrasi, guru, dan peserta didik.

Implementasi Total Quality Management di MAN 1 Parepare merupakan salah satu strategi pengelolaan madrasah untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas untuk para peserta didik maupun masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas atau mutu manajemen tergolong dalam quality in perception, dimana mutu diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Hal ini juga menentukan atau menilai apakah layanan administrasi akademik itu berkualitas atau tidak berdasarkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Total Quality Management, Mutu Layanan, Administrasi Akademik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
1. Total Quality Management (TQM).....	10
a. Konsep Total Quality Management (TQM).....	10
b. Metode Total Quality Management (TQM) .....	13
c. Karakteristik Total Quality Management (TQM).....	17
d. Prinsip Total Quality Management (TQM) .....	19
e. Tujuan dan Manfaat Total Quality Management (TQM) .....	20
2. Mutu Layanan .....	22
3. Administrasi Akademik .....	26

a. Ruang Lingkup Adminitrasi Akademik.....	28
b. Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik .....	29
C. Kerangka Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
C. Fokus Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data .....	40
F. Uji Keabsahan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan .....	59
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN.....	V
BIODATA PENULIS .....	XXII

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.	Penelitian yang relevan	8
2.	Waktu penelitian	38
3.	Struktur tata usaha	56



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Konseptual	36



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Nama Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1.	Surat izin penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terlampir
2.	Surat izin meneliti dari Fakultas	Terlampir
3.	Surat pernyataan wawancara	Terlampir
4.	Instrumen Penelitian	Terlampir
5.	Surat keterangan selesai meneliti	Terlampir
6.	Dokumentasi	Terlampir

## PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonen bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	tha	th	te dan ha
ج	jim	j	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	dhal	dh	de dan ha
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye

ص	shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya	y	ye

Hamzah (ء) yang diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	a
اِ	Kasrah	I	i
اُ	Dammah	U	u

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

هَوَّلَ : ḥaula

c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat Dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
اِ / اِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُو	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قَبِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta murbatah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: <i>rauḍah al-jannah</i> atau <i>rauḍatul jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>al- madīnatul fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu‘ima</i>
عُدُوُّ	: <i>‘aduwwun</i>

Jika huruf ى bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ( ِ ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘arabi (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

عَلِي : 'ali (bukan 'alyy atau 'aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan oleh garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

سَيِّءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh.

Contoh:

*fī zilāl al-qur'an*

*al-sunnah qabl al-tadwin*

*al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullah*      بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta'marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *Hum fī rahmatillāh*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, alam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*wa mā muhammadun illā rasūl*

*inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi*

*Bakkata mubārakan*

*syahru ramadan al-ladhī unzila fih al-qur'an*

*Nasir al-din al-tusī*

*abū nasr al-farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: IbnuRusyd, Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid MuhammadIbnu)*

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)*

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
Saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...:4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره  
ج = جزء

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak. Yang mana pun yang dipilih, penggunaannya harus konsisten.
- Cet. : Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literatur sejenisnya.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Biasanya dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan di era otonomi daerah dihadapkan pada tantangan besar dan kompleks yang harus dihadapi secara aktif dan diupayakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan produktivitas nasional. Tantangannya adalah peningkatan nilai tambah, yaitu bagaimana meningkatkan nilai tambah di lembaga pendidikan Islam (madrasah) sehingga perkembangan dan teknologi harus dikembangkan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan produktivitas negara dalam merespon perkembangan ilmu pengetahuan. Madrasah harus mampu mengembangkan perencanaan mutu sesuai standar nasional dan internasional agar mampu memenuhi tuntutan persaingan global.

Persaingan dari lembaga pendidikan juga tinggi, terutama di kota Parepare dimana lembaga pendidikan negeri dan swasta berlomba-lomba memberikan produk yang berkualitas baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Selain itu lembaga pendidikan yang unggul akan mampu menarik animo masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai lembaga pendidikan yang unggul dan berkualitas yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan orang tua peserta didik.

Lembaga pendidikan akan saling bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik. Persepsi dari seluruh lapisan masyarakat bahwa lembaga pendidikan yang berkualitas memiliki bangunan yang baik, sarana dan prasarana yang baik, nilai-nilai yang baik, dan yang paling penting arah tujuan lembaga yang jelas di masa depan. Dikatakan berkualitas bukan karena jumlah siswanya melebihi jumlah siswa di lembaga lain, tetapi lembaga tersebut dapat memberikan yang terbaik dan sesuai dengan tujuan bersama yaitu peningkatan mutu pendidikan.

Dibandingkan dengan kenyataan, harapan di lembaga pendidikan tidak sejalan dengan apa yang terjadi di lapangan. Lembaga pendidikan yang baik, selain menawarkan program sekolah yang unggul, juga menjaga hubungan baik dengan masyarakat, dan selalu melakukan perbaikan secara terus menerus. Ada beberapa sekolah/madrasah yang memiliki peringkat akreditasi baik, namun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berbanding terbalik. Melihat ketidakpuasan masyarakat, muncul motivasi pihak sekolah untuk menawarkan program sekolah yang menarik dengan layanan yang memadai. Program sekolah yang ditawarkan adalah menyelenggarakan pendidikan sekolah yang berkualitas melalui prestasi akademik dan non akademik. Program sekolah dapat berupa kedisiplinan, lulusan yang berkualitas, kesempatan kerja, infrastruktur yang memadai, dan pendidikan agama yang memperkuat karakter dan mengatasi kenakalan remaja.<sup>1</sup> Melalui pendidikan, perilaku seseorang dapat berubah, dari yang sebelumnya tidak tahu menjadi mengerti sesuatu.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwasanya pendidikan adalah usaha yang terencana untuk mewujudkan suasana dalam mengembangkan kompetensi dirinya untuk memiliki jiwa, agama, kepribadian yang positif, kecerdasan, akhlak mulia, wawasan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.<sup>2</sup>

Pendirian madrasah diyakini mampu memperkuat norma agama para siswa agar tidak terpengaruh oleh masa buruk yaitu kenakalan remaja seperti tawuran, geng motor, miras, narkoba dan pergaulan bebas. Madrasah mengajak siswa untuk memiliki perilaku yang baik agar tidak terjerumus dalam kenakalan remaja yang berujung pada pemborosan remaja. Selain menawarkan persembahan lokal atau agama, Madrasah juga menyediakan kompensasi untuk

---

<sup>1</sup>Moch Rrif Burhanudin, *Pelaksanaan Total Quality Management dalam meningkatkan Mutu pendidikan di MA Raudlatul Ulum*, Tesis: Semarang, 2018, Universitas Negeri Semarang, hlm. 18.

<sup>2</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Tentang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, Bab 1, Pasal 1, (Bandung: Citra Umbara, 2003), hlm.8

mata pelajaran umum sesuai dengan standar sekolah menengah lainnya dan meningkatkan keterampilan dalam agama dan bahasa, seperti keterampilan membaca dan mempelajari buku teks dan pengembangan bahasa Inggris dan bahasa Arab. Dengan demikian, lulusan madrasah akan mampu bersaing dengan lulusan sekolah lainnya di pasar global di masa mendatang.

Keberadaan pendidikan menitikberatkan pada mutu atau mutu lembaganya. Mutu pendidikan Islam mengacu pada proses dan hasil pendidikan, yang meliputi berbagai input seperti bahan ajar (kognisi, psikomotor), kompetensi guru, fasilitas sekolah, layanan administrasi, sarana dan prasarana, sumber belajar dan menciptakan suasana yang mendukung. Kelas ini mendukung sinkronisasi berbagai input tersebut atau mensinergikan seluruh komponen proses pembelajaran dan lembaga pendukung di dalam dan di luar kelas (ekstrakurikuler). Kualitas dalam konteks hasil pendidikan, di sisi lain, mengacu pada kinerja sekolah pada titik waktu tertentu. Prestasi dapat diwujudkan dalam bentuk nilai ulangan maupun dalam bidang lain seperti olahraga, seni dan prestasi sekolah yang tidak berwujud seperti kedisiplinan, persahabatan, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Edwards Deming dan Joseph Juran yang dikutip Edward Sallis, kegagalan mutu pendidikan merupakan akibat dari komitmen yang salah dalam pengelolaan pendidikan. Penyebab umum rendahnya kualitas pendidikan adalah desain kurikulum yang buruk, pemeliharaan gedung yang buruk, prosedur yang buruk, rencana kerja yang buruk dan kurangnya informasi penting, serta pelatihan staf sekolah yang buruk.<sup>3</sup>

Di era globalisasi ini, lembaga pendidikan Islam (Madrasah) berusaha mengadaptasi konsep tersebut sebagai langkah strategis untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan sekolah baik internal maupun eksternal.

Penerapan TQM berkaitan dengan konsep peningkatan mutu pendidikan dan kepuasan pelayanan kepada pelanggan sekolah, sehingga penerapan TQM menitikberatkan pada pengembangan citra madrasah. Citra madrasah ini

---

<sup>3</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrur Rozi, (Jogjakarta: IRCiSoD,2006). hlm. 71.

merupakan aspek yang perlu dikembangkan dalam dunia pendidikan. Jika suatu lembaga pandai mengembangkan program yang berkualitas dan menciptakan citra sekolah yang positif dan berkualitas, maka sekolah tersebut layak mendapat reputasi sebagai lembaga yang berkualitas.

Total Quality Management (TQM) dalam konteks pendidikan adalah filosofi metodologi perbaikan terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis untuk setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan.<sup>4</sup>

Mutu kinerja sekolah didukung oleh adanya tenaga administrasi yang mampu memberikan pelayanan baik berupa pendokumentasian, pengelolaan, pembinaan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Pelayanan tenaga administrasi, melalui pelayanan administrasi akan mendukung terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi persamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, dan keramahan.

Salah satu komponen pendidikan yang memiliki peranan penting, terutama terkait dengan masalah pelayanan administrasi sekolah, seharusnya para pengambil kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik kepada tenaga administrasi sekolah. Hal ini dikarenakan tenaga administrasi di lembaga pendidikan khususnya sekolah memiliki peran dan fungsi yang strategis. Peran dan fungsi tersebut berupa pengorganisasian informasi dan pemberian pelayanan kepada siswa, guru, dan pimpinan sekolah serta semua pihak yang berkepentingan, oleh karena itu peran dan fungsi tenaga administrasi di sekolah tidak dapat diabaikan bahkan dapat dianggap sebagai satu kesatuan dukungan

---

<sup>4</sup>Tatang Ibrahim dan Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*. (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 115.

terhadap penyelenggaraan pendidikan di tingkat sekolah untuk mendapatkan kualitas.<sup>5</sup>

Pada hakekatnya semua kegiatan administrasi adalah kegiatan manajemen komunikasi yang dimulai dengan mengumpulkan (menerima), merekam, mengolah, memperbanyak, mentransmisikan dan menyimpan semua informasi yang dibutuhkan oleh suatu organisasi. Administrasi merupakan salah satu unsur manajemen. Administrasi sekolah merupakan ujung tombak pelayanan pendidikan bagi suatu lembaga, yaitu sebagai bahan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di lingkungan internal dan eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, memberikan informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengambil keputusan atau mengambil tindakan yang tepat, serta membantu kelancaran perkembangan organisasi secara keseluruhan, kemudian melalui pengelolaan administrasi yang baik akan mempengaruhi mutu pelayanan suatu lembaga.<sup>6</sup>

Observasi awal di MAN 1 Parepare diperoleh informasi bahwa madrasah sudah menerapkan Total Quality Management (TQM) dalam pengelolaan madrasah. Hal tersebut dilakukan agar pengelolaan madrasah dapat dilakukan dengan baik dan mampu mencapai pengelolaan madrasah yang berkualitas. Salah satu aspek yang dikelola dengan menggunakan manajemen mutu terpadu adalah bidang akademik. Keberhasilan madrasah dikarenakan adanya kepemimpinan kepala madrasah dan kualitas pendidik yang baik. Kepala madrasah dan pendidik yang profesional dengan menggunakan manajemen yang tepat merupakan syarat penting dalam menciptakan kualitas pendidikan yang bermutu. Salah satu pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Parepare dengan melibatkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam kegiatan penyelesaian masalah

---

<sup>5</sup>Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, Jurnal Al-Ta'dib Vol. 8, No. 2, Desember 2015.

<sup>6</sup>Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*. (Vol. 7, No. 1), Juni 2017.

madrasah, berkomunikasi terus-menerus pada semua pihak di madrasah, memberikan pendidikan dengan konsep mutu seperti membuat tim kerja yang baik dan mengadakan pelatihan manajemen dan kepemimpinan. Hal tersebut diperkuat oleh kondisi MAN 1 Parepare yang telah meraih akreditasi A. Hal inilah yang menarik peneliti untuk melirik kondisi mengenai “Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengimplementasian Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare?
2. Bagaimana respon peserta didik dan guru terhadap implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare?
3. Faktor apa saja yang menjadi kendala dan pendukung implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk:

1. Mengetahui implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.
2. Mengetahui respon peserta didik dan guru terhadap implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.
3. Menemukan faktor yang menjadi kendala dan pendukung implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis: Penelitian ini dapat memberikan masukan informasi, referensi dan menambah wawasan mengenai pengimplementasian TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.
2. Kegunaan Praktis: Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumber data guna perbaikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan acuan bagi para administrator pendidikan terutama dalam proses layanan administrasi akademik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan hasil penelitian pada hakikatnya dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau perbandingan pembahasan yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian ini. Sesuai dengan penelusuran yang telah dilakukan, terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian yang relevan

1.	<b>Apri Dwi Prasetyo 2018, Judul Penelitian: <i>Pengelolaan TQM berorientasi pada kualitas pelayanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta.</i></b>		
	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Pengelolaan TQM dengan mengacu ke delapan standar nasional pendidikan.	Berorientasi terhadap kualitas pelayanan.	Pelaksanaan TQM berorientasi pada kualitas layanan pendidikan dikategorikan kedalam input, process dan output. Input dilaksanakan sesuai dengan pedoman delapan standar nasional pendidikan. <sup>7</sup>
2.	<b>Nur Arifah Dzul Qo'dah 2022, Judul Penelitian: <i>Implementasi TQM dalam meningkatkan program kelas unggulan dan citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik.</i></b>		
	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Fokus dalam meningkatkan program kelas unggulan dan citra Madrasah.	Mengkaji implementasi TQM dalam peningkatan mutu layanan.	Pengimplementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin, mempunyai struktur

<sup>7</sup>Apri Dwi Prasetyo, *Pengelolaan TQM berorientasi pada kualitas pelayanan pendidikan* (Studi Kasus pada SDII Al Abidin Surakarta), Tesis: Jurusan Magister Administrasi Pendidikan: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018), hlm. 15.

			organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran). <sup>8</sup>
3.	Risa Saparina 2020, Judul Penelitian: <b>Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.</b>		
	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Fokus pada peningkatan layanan sekolah terhadap pelanggan dengan melaksanakan unsur TQM pendidikan	Mengkaji implementasi TQM dalam peningkatan mutu layanan administrasi sekolah.	Unsur-unsur TQM pendidikan yang sudah dijalankan di SD Muhammadiyah 7 dan melakukan perbaikan terus menerus dengan mengadakan inovasi dan pengembangan dalam program pembelajaran tiap tahunnya. <sup>9</sup>
4.	Moch Arif Burhanudin 2018, Judul Penelitian: <b>Pelaksanaan Total Quality Management dalam meningkatkan Mutu pendidikan di MA Raudlatul Ulum.</b>		
	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Fokus pada peningkatan sarana dan prasarana terhadap pelanggan.	Meningkatkan mutu dengan penerapan TQM.	Unsur-unsurnya penerapan tqm adalah perbaikan terus menerus, melakukan perbaikan dari sarana prasarana sekolah agar menunjang kegiatan di madrasah. <sup>10</sup>

<sup>8</sup>Nur Arifah Dzul Qo'dah, *Implementasi TQM dalam meningkatkan program kelas unggulan dan citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik*, (Skripsi Sarjana: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam: Malang, 2022), hlm. 131.

<sup>9</sup>Risa Saparina, *Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung*, (Jurnal Administrasi Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Vol. 27 No. 1, April 2020), hlm.113.

<sup>10</sup>Moch Arif Burhanudin, *Pelaksanaan Total Quality Management dalam meningkatkan Mutu pendidikan di MA Raudlatul Ulum*, (Tesis: Semarang, 2018, Universitas Negeri Semarang), hlm.309.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Total Quality Management (TQM)

#### a. Konsep Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) atau Integrated Quality Management adalah pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan manajemen perubahan yang sistematis dan perbaikan proses, produk/program, dan layanan yang berkelanjutan dari suatu organisasi.

Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu bukan hanya fungsi hasil yang mempengaruhi kepuasan stakeholder terhadap mutu, dalam hal ini tanggung jawab mutu tidak hanya dipikul oleh bagian tertentu saja, tetapi menjadi tanggung jawab bersama di satuan pendidikan atau sekolah. Sistem ini disebut Total Quality Management yang dikembangkan pada tahun 1985. Pengembangan konsep mutu terpadu dimulai pada tahun 1990-an oleh Frederick Taylor yang dikenal sebagai Bapak Ilmiah (*Father Of Scientific.*)<sup>11</sup>

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang berfokus pada manusia untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan biaya riil yang terus menurun. Selanjutnya, Total Quality Management merupakan pendekatan sistem secara keseluruhan (bukan bidang atau program yang terpisah) dan merupakan bagian yang terintegrasi dari strategi tingkat tinggi.<sup>12</sup>

Mundiri mengemukakan bahwa Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia yang berubah dengan cepat dan tidak pasti untuk menciptakan efektivitas dan kepuasan (satisfaction).<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Ade Saputra, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu*, (Skripsi: Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, Lampung, 2020), hlm. 32-33.

<sup>12</sup>Stepanus Malak, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Depok: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 93.

<sup>13</sup>Akmal Mundiri, *Strategi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Membangun Branding Image*, *Jurnal Pendidikan*, vol.3, no.2, 2016.

Berdasarkan uraian di atas, secara umum pengertian TQM adalah sama, yaitu suatu sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi kelembagaan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

TQM secara sistematis dan terus menerus memulai pengembangan proses organisasi, produk/program dan layanan. Pendekatan ini bertujuan untuk melibatkan semua pihak dan memastikan bahwa pengalaman dan ide mereka berkontribusi pada pengembangan kualitas. Mendasari pendekatan ini adalah beberapa prinsip mendasar yang mendasar seperti mempromosikan lingkungan yang berorientasi pada kualitas. Pengendalian mutu adalah ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola pendidikan sekolah secara efektif, efisien dan berkeadilan guna tercapainya pendidikan yang bermutu.<sup>14</sup>

Penerapan pengendalian mutu dalam pendidikan dikenal dengan istilah “Total Quality Education (TQE)”. Landasan manajemen ini dikembangkan dari konsep “Total Quality Management (TQM)” yang pertama kali diterapkan dalam dunia bisnis kemudian diterapkan dalam dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini berfokus pada upaya perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. TQM juga dikenal sebagai Manajemen Mutu Terpadu yang menekankan bahwa paradigma perbaikan berkelanjutan dapat menyediakan institusi pendidikan dengan seperangkat alat praktis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan dan harapan.<sup>15</sup>

Manajemen Mutu Terpadu Sekolah dipahami sebagai unit layanan, yaitu layanan pembelajaran sebagai unit layanan yang dilayani sekolah adalah:

1. Pelanggan internal: guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi

---

<sup>14</sup>Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 59.

<sup>15</sup>Jasuri, *Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam*, (Jurnal Ilmiah: Vol. II, No. 2, 2017), hlm. 4.

2. Pelanggan eksternal terdiri atas pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orangtua, pemerintah dan masyarakat)
3. Pelanggan tersier (pemakai/penerima lulusan baik di perguruan tinggi maupun dunia usaha).<sup>16</sup>

Manajemen mutu terpadu juga mencakup budaya organisasi yang ditentukan dan didukung oleh pencapaian kepuasan pelanggan secara terus menerus melalui sistem terpadu yang terdiri dari berbagai alat, teknik, dan pelatihan. Tindakan berkelanjutan dalam proses organisasi diharapkan menghasilkan produk/program dan layanan berkualitas tinggi.

TQM merupakan konsep yang lebih luas yang menekankan pada kualitas manusia dan kualitas program, tidak hanya menekankan pada aspek hasil. TQM di lembaga pendidikan diasumsikan sebagai upaya untuk melaksanakan manajemen menyeluruh yang mencakup seluruh unit kerja di lembaga pendidikan. Seluruh unit kerja menjalankan manajemen yang sama dan berkomitmen untuk melakukan perbaikan terus menerus untuk mencapai mutu/mutu pendidikan yang baik. TQM terjadi ketika madrasah mengembangkan dan meningkatkan kualitas secara berkesinambungan. TQM juga terjadi ketika kepala sekolah menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan baik sehingga menjadi landasan bagi keberhasilan pengelolaan seluruh komponen pendidikan.<sup>17</sup>

Lembaga pendidikan sebagai industri jasa harus memenuhi standar mutu. Secara operasional, kualitas ditentukan oleh pemenuhan spesifikasi yang telah ditetapkan dan pemenuhan spesifikasi yang diharapkan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Yang pertama disebut kualitas sesungguhnya (quality in fact) dan yang kedua disebut kualitas dalam persepsi (quality in perception).<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2011), hlm. 355.

<sup>17</sup>Moch Arif Burhanudin, *Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidikan*, (Tesis: Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, 2018), hlm. 36-37.

<sup>18</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., (Yogyakarta: IRCiSoD, Cet. IV, 2006), hlm. 7.

### 1. Quality in fact (Mutu Sesungguhnya)

Dalam quality in fact, produsen menunjukkan bahwa mutu memiliki sistem yang biasa disebut sistem jaminan mutu yang memungkinkan proses produksi menghasilkan produk atau jasa yang secara konsisten sesuai dengan standar atau spesifikasi tertentu. Dengan demikian produk atau jasa secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya.<sup>19</sup>

### 2. Quality in perception (Mutu Persepsi)

Dalam quality in perception, kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan atau melebihi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Yang menentukan atau menilai suatu produk atau jasa yang berkualitas atau tidak adalah pelanggan. Dengan demikian kualitas persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna dan peningkatan minat pelanggan terhadap produk atau jasa.<sup>20</sup>

## b. Metode Total Quality Management (TQM)

Manajemen mutu terpadu didasarkan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dalam dunia pendidikan, pelanggan internal meliputi pengelola lembaga pendidikan, guru, staf dan pengurus lembaga, sedangkan pelanggan eksternal adalah masyarakat umum, mahasiswa pascasarjana dan pemerintah.

TQM merupakan suatu proses manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan tetap memperhatikan unsur-unsur penting yang terkandung dalam TQM tersebut agar hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh institusi tersebut. Sistem ini juga mencari pengembangan, pertahanan, dan peningkatan kualitas guna memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Disimpulkan juga bahwa TQM lebih berorientasi pada proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi. Dengan dimulainya proses peningkatan

---

<sup>19</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, 2006, hlm. 54.

<sup>20</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, 2006, hlm. 56.

kualitas, TQM diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian dalam menghasilkan produk/program, karena program yang baik adalah yang diharapkan pelanggan. Partisipasi seluruh karyawan didorong agar memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dalam mencapai kepuasan pelanggan.<sup>21</sup>

Implementasi TQM merupakan proses jangka panjang dan berkelanjutan karena budaya organisasi sulit diubah. Faktor-faktor yang membentuk budaya organisasi dalam hal struktur kekuasaan, sistem administrasi, proses kerja, kepemimpinan, predisposisi, dan praktik manajemen berpotensi menjadi penghambat perubahan. Selain kendala yang berada di luar lingkup suatu organisasi, terdapat kendala lain yang menjadi ciri organisasi yaitu kurangnya akuntabilitas kepada pelanggan, visi dan misi yang tidak jelas, resistensi terhadap perubahan dan lemahnya komitmen di antara manajer senior untuk menerapkan manajemen mutu terpadu atau manajemen mutu total.<sup>22</sup>

Tujuan utama lembaga pendidikan yang menerapkan filosofi TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang baik harus menciptakan dan memelihara hubungan yang erat dengan pelanggan. Sekolah harus sadar akan mutu, keunggulan, dan agar mutu efektif harus ada kerjasama dan membangun hubungan yang baik dengan siswa, guru dan sistem manajemen sekolah.<sup>23</sup>

Menurut Husaini Usman, Manajemen mutu terpadu adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, berfokus pada pelanggan sekolah, untuk kepuasan jangka panjang, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat dan pemerintah.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup>Nasir Usman, dan Murniati, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: AnImage, 2019), hlm.204.

<sup>22</sup>Moch Arif Burhanudin, *Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidikan*, (Tesis: Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, 2018), hlm. 43.

<sup>23</sup>Asikin, *Implementasi Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, Vol.6, No.2, 2017.

<sup>24</sup>Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm.602.

Manfaat penerapan manajemen mutu terpadu yang dapat dirasakan kedepannya adalah dapat menjadikan institusi sebagai leader bukan sekedar follower, membantu terciptanya team work, membuat institusi lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan tentunya dapat membuat lembaga siap dan lebih adaptif terhadap perubahan.<sup>25</sup>

Kebutuhan TQM sangat sederhana yaitu cara terbaik untuk bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menciptakan keberhasilan tersebut, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik untuk terus meningkatkan kemampuan komponen ini adalah dengan menerapkan TQM.<sup>26</sup>

Komponen kualitas yang paling penting adalah fondasi di mana program kualitas dibangun. Sekolah harus mengembangkan landasan yang kuat atas dasar keyakinan pribadi dan nilai-nilai orang yang bekerja dalam sistem ini adalah konsep model sekolah mutu terpadu.

Menurut Rini Wahyuni Siregar, dkk, TQM adalah sebuah konsep yang berupaya menerapkan sistem manajemen mutu kelas dunia. Hal ini memerlukan keseriusan dan perubahan besar terhadap budaya dan sistem nilai suatu lembaga pendidikan di madrasah.<sup>27</sup>

Menurut Wiyani, penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah mencakup beberapa langkah sistematis yang dapat dilakukan secara rutin dan berkesinambungan. Langkah-langkah tersebut antara lain:

- 1) Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus

Langkah awal dalam melakukan perbaikan berkelanjutan adalah dengan melibatkan guru, staf, wali murid, masyarakat dan pejabat terkait perumusan visi, misi dan tujuan sekolah. Ini merupakan tahapan terpenting dalam penerapan TQM di sekolah. Visi, misi dan tujuan sekolah menggambarkan

---

<sup>25</sup>Yundri Akhyar, *Total Quality Mangement*, (Jurnal Potensia, vol. 13, no.01, 2014), hlm. 11.

<sup>26</sup>Yunni Rusmawati, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah, *Total Quality Management*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021). hlm. 26.

<sup>27</sup>Rani Wahyuni Siregar et, al. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya, 2022), hlm. 18.

masa depan yang diinginkan warga sekolah dan mampu menggugah warga sekolah untuk termotivasi bekerja dengan semangat dan antusias.<sup>28</sup>

2) Menentukan Standar Mutu

Menetapkan standar mutu bagi seluruh komponen yang bekerja dalam proses menghasilkan atau mentransformasikan lulusan lembaga pendidikan. Standar mutu pendidikan, misalnya, berupa perolehan kemampuan dasar pada setiap bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.

3) Melakukan Perubahan Kultur

Konsep ini bertujuan agar budaya organisasi menjadikan kualitas sebagai orientasi seluruh komponen organisasi. Dalam bidang pendidikan, pemimpin harus berusaha membangun kesadaran anggota mulai dari pemimpin itu sendiri, guru, staf, siswa, orang tua, dan unsur terkait. Perubahan budaya dilakukan dengan menempuh cara-cara merumuskan keyakinan bersama, mengintervensi nilai-nilai agama, serta merumuskan visi dan misi sekolah.

4) Mengubah Organisasi

Perubahan organisasi bukan berarti perubahan struktur organisasi, melainkan perubahan sistem dan struktur organisasi yang melambangkan hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi. Perubahan ini meliputi perubahan wewenang, tugas, dan tanggung jawab.

5) Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan

Misi utama sekolah dalam menerapkan TQM adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sekolah unggulan, sekolah bagus yang bisa menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Pihak sekolah mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah dan kepuasan pelanggan.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), hlm. 49-50.

<sup>29</sup>Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, 2018, hlm. 59-62.

Dengan penerapan TQM diharapkan organisasi atau lembaga pendidikan mengembangkan fokus mutu terpadu yang dapat membantu beradaptasi secara positif dan konstruktif terhadap perubahan standar proses produksi.

**c. Karakteristik Total Quality Management (TQM)**

Menurut Hadari Nawawi mengemukakan tentang karakteristik Total Quality Management antara lain:

1) Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal adalah *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal memainkan peran utama dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang terkait dengan produk atau layanan.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditentukan ini, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui apa yang mereka tentukan. Artinya, seluruh karyawan di setiap tingkatan berusaha menjalankan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

3) Pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk merancang pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dirancang. Dengan demikian, data diperlukan dan digunakan dalam mengembangkan hipotesis (benchmark), memantau presentasi, dan melakukan perbaikan.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan paradigma baru dalam implementasi program kerja. Untuk itu diperlukan budaya organisasi yang baru. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting untuk melakukan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerja sama tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, persaingan antar departemen dalam lembaga tersebut seringkali menimbulkan persaingan sehingga daya saingnya meningkat. Namun persaingan internal ini cenderung hanya menggunakan dan mengeluarkan energi yang seharusnya difokuskan pada upaya peningkatan kualitas yang pada akhirnya meningkatkan daya saing organisasi di lingkungan eksternal. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan terjalin dan dibina, baik di antara karyawan organisasi dan pemasok, lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

6) Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara berkesinambungan agar kualitas yang dihasilkan dapat ditingkatkan.

7) Pendidikan dan pelatihan

Dalam hal ini masih ada organisasi yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti ini menyebabkan lembaga yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan lembaga lain, apalagi di era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang di lembaga organisasi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional mereka.

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan elemen yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur-unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah diambil. Meskipun

kebebasan yang muncul dari keterlibatan dan pemberdayaan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan dilaksanakan dengan baik.

9) Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, institusi harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun kesatuan tujuan ini tidak berarti harus selalu ada kesepakatan atau persetujuan antara manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>30</sup>

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan pengambilan keputusan yang baik atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran mereka yang terkait langsung dengan situasi kerja dan meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melakukannya.

**d. Prinsip Total Quality Management (TQM)**

Sekolah yang menerapkan manajemen mutu terpadu (TQM) harus melaksanakan program mutu pendidikan yang mengikuti prinsip-prinsip berikut:

1) Fokus pada kostumer

Sekolah memiliki pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah orang tua, siswa, guru, staf, administrator dan dewan sekolah yang berada dalam sistem pendidikan. Pelanggan eksternal yaitu masyarakat, perusahaan, keluarga, militer dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi, tetapi memanfaatkan output dari proses pendidikan yang berada di luar organisasi.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>Stepanus Malak, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Depok: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 95.

<sup>31</sup>Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hlm. 40.

## 2) Keterlibatan Total

Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi kualitas. Mutu bukan hanya tanggung jawab kepala sekolah atau pengawas, mutu menjadi tanggung jawab semua pihak.

## 3) Pengukuran

Di bidang ini, sekolah sering mengalami kegagalan. Secara tradisional ukuran kualitas keluaran sekolah adalah prestasi siswa. Ukuran dasarnya adalah hasil tes. Ketika hasil ujian meningkat, kualitas pendidikan juga meningkat.

## 4) Komitmen

Pengawas dan kepala sekolah harus berkomitmen terhadap mutu. Jika mereka tidak memiliki komitmen, proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai karena meskipun demikian, akan gagal. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu.

## 5) Perbaikan Berkelanjutan

Konsep dasar mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki. Menurut manajemen lama, “kalau belum rusak jangan diperbaiki”. Mutu didasarkan pada konsep bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna. Menurut filosofi baru, “jika tidak rusak perbaikilah, karena jika anda tidak melakukannya orang lain pasti akan melakukannya”. Ini adalah konsep perbaikan berkelanjutan.<sup>32</sup>

### e. Tujuan dan Manfaat Total Quality Management (TQM)

Tujuan dari manajemen mutu terpadu atau manajemen mutu total adalah menyediakan produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen secara berkelanjutan (sustainable satisfaction), yang pada gilirannya menyebabkan produktivitas produsen mencapai skala ekonomi dengan biaya produksi yang berkurang. Implikasi dari hal ini adalah manajemen mutu terpadu harus memiliki visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar

---

<sup>32</sup>Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, 2005, hlm. 41.

yang ada untuk dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa di masa mendatang dan mungkin tidak ada sama sekali saat ini.<sup>33</sup>

Tujuan lain dari penerapan Total Quality Management di sekolah antara lain:

- 1) Peningkatan mutu pendidikan melalui inovatif lembaga pendidikan dalam pengelolaan serta pemberdayaan sumber dayanya.
- 2) Peningkatan kesadaran warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dengan mengambil keputusan bersama.
- 3) Peningkatan tanggung jawab lembaga pendidikan terhadap wali peserta didik, masyarakat, dan pemerintah terhadap mutu pendidikannya.
- 4) Peningkatan persaingan yang sehat antar lembaga pendidikan.<sup>34</sup>

Edward Sallis mengemukakan bahwa tujuan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah adalah agar semua pihak yang beroperasi di sekolah menjadi tim yang tulus, tanpa konflik internal dan persaingan untuk mencapai satu tujuan, yaitu kepuasan pelanggan.<sup>35</sup>

Adapun manfaat implementasi Total Quality Management di sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Mendefinisikan kembali peran, tujuan dan tanggung jawab sekolah. Dengan penerapan TQM dalam pendidikan akan memperjelas peran masing-masing komponen sekolah. Seperti kepala sekolah, guru, siswa, serta masyarakat.
- 2) Meningkatkan sekolah sebagai *way of life*. Artinya jalan bagi seseorang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik ialah dengan sekolah.
- 3) Memberikan bantuan dalam perencanaan pelatihan kepemimpinan umum bagi pendidik di semua tingkatan.

<sup>33</sup>Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Makassar: Cv Sah Media, 2017), hlm. 21.

<sup>34</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrur Rozi, (Jogjakarta: IRCiSoD,2010). hlm. 69.

<sup>35</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, 2010. hlm. 69.

- 4) Mendesain secara maksimal tumbuh kembang anak. Artinya dengan adanya TQM akan bermanfaat pada rancangan dalam perkembangan siswa.<sup>36</sup>

## 2. Mutu Layanan

Kualitas adalah kemampuan (ability) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (service) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan (customer) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua yaitu internal dan eksternal. Internal yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar dan eksternal yaitu masyarakat dan dunia industri. Kualitas tidak berdiri sendiri, artinya banyak faktor untuk mencapai dan mempertahankan kualitas.<sup>37</sup>

Kualitas adalah konsep yang bersifat relatif dan tidak mutlak yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan. Mutu akan selalu dinamis sejalan dengan tuntutan dari pihak yang berkepentingan atau pelanggan terhadap mutu tersebut.

Layanan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan, lembaga atau organisasi khususnya yang bergerak dibidang jasa, termasuk lembaga pendidikan. Dalam hal ini, sistem produk/program berupa layanan administrasi dan pembelajaran yang ditawarkan biasanya ditunjang dengan berbagai program unik. Adapun program inti yang dimaksud biasanya adalah jasa atau layanan tertentu.

Pelayanan merupakan hal yang serius bagi kepala sekolah/madrasah, apalagi menginginkan perbaikan di segala bidang sebagai dasar untuk memajukan lembaganya. Apalagi kepala madrasah yang merencanakan lembaganya mengungguli lembaga lain. Tentu pelayanan merupakan salah satu komponen manajemen pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup>Syarifuddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm. 40.

<sup>37</sup>Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.

<sup>38</sup>Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*, vol.7, No.1, Juni 2017, hlm. 129.

Parasuraman, Zaithamal, dan Berry, menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi dari kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai berikut:

- a. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja dan keandalan.
- b. *Responsiveness* berfokus pada sikap kesediaan dan kesiapan dari karyawan untuk menyediakan pelayanan.
- c. *Competence* berarti memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
- d. *Acces* meliputi kemudahan untuk dicapai atau dihubungi.
- e. *Courtesy* melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari tiap karyawan.
- f. *Communication* berarti menjaga pelanggan tetap mendapatkan informasi dalam bahasa pelanggan mengerti dan mendengarkan pelanggan.
- g. *Credibility* melibatkan sikap dapat dipercaya, jujur, mendapatkan perhatian pelanggan dengan sikap yang baik.
- h. *Security* merupakan bebas dari bahaya, resiko, maupun keraguan.
- i. *Understanding/knowing the customers* berarti berusaha untuk mengerti kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles* meliputi bukti fisik dari pelayanan.<sup>39</sup>

Strategi yang dikembangkan dalam penerapan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah lembaga pendidikan memposisikan diri sebagai lembaga jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa yaitu lembaga yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Pelayanan atau service yang diinginkan oleh pelanggan tentunya merupakan sesuatu yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Maka pada saat itulah diperlukan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan lembaga pendidikan menjadi lebih berkualitas.

---

<sup>39</sup>Giri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*, Tesis: Universitas Terbuka, 2008.

Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi lembaga atau institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Lembaga harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan dan pendidikan yang bermutu pada peserta didik, oleh karena itu, manajemen mutu di lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan untuk mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan stakeholder dan bertujuan penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk selalu meningkatkan mutunya. Hal itu disamping memenuhi harapan masyarakat juga memenuhi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 3 ayat 3 menyatakan bahwa:

“Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.”<sup>40</sup>

Mutu suatu sekolah dapat dilihat dari beberapa karakteristik yang menyertai baik input, proses maupun output. Suatu sekolah dikatakan bermutu jika memenuhi beberapa ciri antara lain memiliki visi dan misi yang jelas, memiliki kepala sekolah yang profesional, memiliki guru yang profesional, memiliki lingkungan sekolah yang kondusif untuk belajar, memiliki

kurikulum yang luas dan berimbang dalam melibatkan masyarakat untuk ikut mengelola sekolah.<sup>41</sup>

Penjaminan mutu akan tercapai apabila lembaga pendidikan telah melalui proses dan hasil yang baik. Hal ini sesuai dengan ayat dalam surah Al-Fushilat/41 ayat 46:

---

<sup>40</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Tentang Standar Nasional Pendidikan, Nomor 57 Tahun 2021, Bab 3, Pasal 3.

<sup>41</sup>Triatna, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 53.

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِّلْعَالَمِينَ ﴿٤٦﴾

Artinya:

Barang siapa yang mengerjakan amal yang saleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barang siapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali tidaklah Tuhanmu menganiaya hambah-hambah Nya. (QS. Al-Fushilat/41:46).<sup>42</sup>

Dari kutipan di atas dijelaskan bahwa dalam konteks manajemen mutu terpadu dalam pendidikan Islam, jika dapat memberikan kebaikan, baik untuk dirinya sendiri (lembaga pendidikan), kepada orang lain (stakeholder dan pelanggan), maka dapat dikatakan baik. sesuatu yang berkualitas. Tujuan dari pemberian kebaikan adalah untuk memuaskan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut.

Menurut Lantip Diat Prasojo strategi pengembangan manajemen mutu pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan dari tahap input hingga tahap output yang saling terkait satu sama lain, terukur secara terintegrasi. Adapun untuk merancang sistem ini digunakan pendekatan dan tahapan tertentu. Pendekatan untuk merancang manajemen mutu pelayanan, dengan memperbaiki “sistem” dalam organisasi, dimana “sistem” adalah suatu proses/kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, pengukuran, review dan tindak lanjut/revisi.<sup>43</sup>

Peningkatan sistem manajemen mutu memakai pendekatan serta tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi semua proses penataan/pengelolaan mutu yang sedang berjalan dalam organisasi.
- 2) Menetapkan input dan output setiap proses mutu. Dalam hal ini yang dilakukan yaitu mengalokasikan sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu proses mutu tersebut.

<sup>42</sup>Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Madinah: Mujamma Al-Malik Fahd Li Thiba'at AlMushaf, 1998). hlm. 780.

<sup>43</sup>Lantip Diat Prasojo, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2016), hlm. 75

- 3) Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan efektifitas operasi dan pengendalian proses-proses tersebut.
- 4) Mengidentifikasi pegawai yang ada untuk dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.
- 5) Membangun budaya, nilai, etos kerja melalui penetapan bersama kriteria-kriterianya untuk dilaksanakan secara bersama-sama.
- 6) Mengupayakan berbagai pelatihan, upaya ini dicoba untuk terus menambah keahlian pegawai sesuai dengan ranah kerjanya. Pelatihan ini sangat berguna untuk diadakan, serta lembaga bertanggung jawab buat mengadakan kenaikan kepiawaian terhadap para karyawannya.
- 7) Mengevaluasi seluruh kegiatan yang sudah dilaksanakan.<sup>44</sup>

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu tidaklah mudah, diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antara departemen terkait, antara departemen pusat dan departemen daerah serta lembaga pendidikan daerah sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu, perlu adanya kejelasan yang sistemik dalam pemberian kewenangan antar lembaga terkait.

### 3. Administrasi Akademik

Pengertian Pemahaman dasar administrasi merupakan landasan untuk memahami administrasi sekolah secara menyeluruh. Sederhananya, administrasi berasal dari bahasa Latin "*ad*" dan "*ministro*". *Ad* artinya to dan *ministro* artinya "melayani". Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi adalah pelayanan atau pengabdian kepada suatu mata pelajaran tertentu.<sup>45</sup>

Menurut Hadari Nawawi Administrasi Akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara terencana dan sistematis yang dilakukan dalam lingkungan tertentu, terutama dalam bentuk lembaga pendidikan formal.<sup>46</sup>

<sup>44</sup>Lantip Diat Prasojo, *Manajemen Mutu Pendidikan*, 2016, hlm. 76.

<sup>45</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 11.

<sup>46</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hlm.10.

Administrasi akademik adalah suatu proses kegiatan akademik bersama yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik tenaga, materi, maupun spiritual dalam mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

Sergiovanni dan Carver menyebutkan bahwa ada empat tujuan administrasi yaitu: efektifitas produksi, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*), dan kepuasan kerja.<sup>47</sup> Tujuan tersebut digunakan sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan sekolah.

Menurut Hadari Nawawi tujuan penyelenggaraan sekolah adalah untuk meningkatkan daya dan efektifitas kegiatan untuk membantu anak dalam mewujudkan kedewasaannya masing-masing melalui proses belajar mengajar dan kegiatan penunjang lainnya yang harus dilaksanakan secara terencana atau terprogram (disengaja), terarah dan sistematis.<sup>48</sup>

dengan kata lain administrasi sekolah bertujuan untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran yang efisien untuk mencapai tujuan pendidikan. Di sekolah, administrasi merupakan subsistem dalam pendidikan sekolah.

Di lingkungan setiap lembaga pendidikan, mulai dari satuan yang paling bawah sampai satuan yang paling tinggi, perlu dilakukan kegiatan administrasi yang terarah dan tertib. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Pencatatan Peserta Didik Baru
2. Daftar Hadir atau Absensi
3. Dokumentasi Kelas/Sekolah dan Laporan-Laporan
4. Pengaturan Proses Belajar Mengajar.
5. Agenda, Arsip dan Ekspedisi.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 17.

<sup>48</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hlm.15.

<sup>49</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, 2013, hlm. 55.

### a. Ruang Lingkup Adminitrasi Akademik

Bidang yang mencakup administrasi akademik banyak dan luas, namun yang sangat penting dan perlu diketahui oleh kepala sekolah dan guru pada umumnya adalah sebagai berikut:

1. Bidang tata usaha sekolah meliputi:
  - a) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha
  - b) Anggaran belanja keuangan sekolah
  - c) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah
  - d) Keuangan dan pembukuan
  - e) Korespondensi/surat-menyurat
  - f) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, rapor, dan sebagainya.
2. Bidang personal murid meliputi:
  - a) Organisasi murid
  - b) Masalah kesehatan murid
  - c) Masalah kesejahteraan murid
  - d) Evaluasi kemajuan murid
  - e) Bimbingan dan penyuluhan bagi murid.<sup>50</sup>
3. Bidang Personalia meliputi:
  - a) Pengangkatan dan penempatan guru
  - b) Organisasi personel guru
  - c) Masalah kepegawaian
  - d) Masalah kondite dan evaluasi kemajuan diri
  - e) Refreshing dan *up-grading* guru-guru
4. Bidang pengawasan meliputi:
  - a) Usaha membangkitkan semangat guru-guru dan pegawai tata usaha dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

<sup>50</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 24.

- b) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antar guru, murid, dan pegawai tata usaha sekolah.
  - c) Mengusahakan dan membuat pedoman cara-cara menilai hasil-hasil pendidikan dan pengajaran.
  - d) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.
5. Bidang pelaksanaan dan pembinaan kurikulum meliputi:
- a) Berpedoman dan menerapkan apa yang tercantum dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
  - b) Melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metodenya, disesuaikan dengan pembaruan pendidikan dan lingkup masyarakat.<sup>51</sup>

#### **b. Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik**

##### 1. Prinsip Efisiensi

Titik awal untuk pelaksanaan administrasi adalah untuk secara efisien memanfaatkan semua sumber daya, personil, dana dan fasilitas yang tersedia. Administrasi dioperasionalkan dengan mempertimbangkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kemampuan lembaga pendidikan, artinya menghemat waktu, tenaga dan biaya, tetapi tujuan dapat tercapai secara optimal.<sup>52</sup>

Tenaga administrasi akan berhasil dalam tugasnya jika mereka menggunakan semua sumber daya, tenaga, dana dan fasilitas yang tersedia secara efisien. Seorang administrator yang profesional harus dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya untuk mengelola kegiatan administrasi dan tidak dibebani dengan biaya yang tinggi. Pemborosan biaya dan pemborosan waktu yang tidak menentu menunjukkan pengelolaan administrasi yang kurang baik, yang akan berdampak negatif dan merugikan

<sup>51</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, 2014, hlm. 24.

<sup>52</sup>Rahmat, *Filsafat Administrasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 57.

kepentingan internal lembaga maupun kepentingan eksternal yang dilayaninya.<sup>53</sup>

Agar prinsip efisiensi dapat dilaksanakan, maka semua objek administrasi harus ditata dengan baik, sehingga penerapan prinsip efisiensi benar-benar relevan dengan tujuannya. Pengorganisasian adalah kegiatan menyusun dan membentuk hubungan kerja antar manusia sehingga terwujud suatu unit usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengorganisasian terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab secara rinci menurut bidang dan bagian, sehingga tercipta hubungan kerja yang serasi dan lancar menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.<sup>54</sup>

Hubungan kerja yang fungsional dan berjalan dengan baik akan memudahkan pelaksanaan efisiensi yang merupakan asas administrasi. Untuk itu dilakukan perencanaan yang tertata dan matang dengan bentuk awal kegiatan yang mempublikasikan pelaksanaannya. Implementasi rencana berpola merupakan bentuk administrasi yang diperlukan untuk mengetahui keterkaitan antar subsistem dalam lembaga pendidikan.<sup>55</sup>

## 2. Prinsip Pengelolaan

Administrator adalah manajer yang bekerja dengan langkah-langkah manajemen yang baik, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Dengan demikian, target yang dituju dapat dengan mudah tercapai dengan baik. Perencanaan yang dilakukan didasarkan pada visi dan misi yang jelas sehingga program-program yang telah dijadwalkan disusun secara sistematis dan mengutamakan skala prioritas sebagaimana ditetapkan dan menjadwalkan program jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Program jangka pendek dilaksanakan sekaligus sebagai awal program jangka menengah, sedangkan program jangka menengah dilaksanakan sebagai

---

<sup>53</sup>Daryanto. M, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 28.

<sup>54</sup>Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 16.

<sup>55</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 29.

awal menuju program jangka panjang. Dengan demikian, seluruh pelaksanaan program saling mempengaruhi dan mendukung dalam mencapai sasaran.<sup>56</sup>

Pengorganisasian semua program dilakukan sebagai bagian dari tugas profesional administrator. Dengan menyusun program kerja sesuai dengan rencana, akan terlihat keterkaitan antara program-program yang dimaksud, sehingga pada tahap implementasi lebih mengutamakan efektivitas dan efisiensi. Selanjutnya, setiap implementasi diarahkan secara sinergis menuju tujuan yang telah ditargetkan. Dengan demikian, monitoring dan evaluasi akan mudah dilaksanakan. Resiko kegagalan implementasi program akan mudah dihindari atau diminimalisir sedemikian rupa sehingga resiko kegagalan.<sup>57</sup>

Setiap program memerlukan perencanaan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan. Perencanaan adalah cara mendekati masalah. Dalam pendekatan itu, perencana merumuskan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya. Perencanaan merupakan syarat mutlak dalam setiap kegiatan administrasi. Tanpa perencanaan atau planning, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan, bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan di awal dan selama kegiatan administrasi berlangsung. Dalam perencanaan ada dua faktor yang harus diperhatikan, yaitu faktor tujuan dan faktor sarana, baik sarana pribadi maupun sarana material.<sup>58</sup>

### 3. Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan

Pengurus adalah orang yang bertanggung jawab dan berpegang teguh pada amanah dengan mengutamakan tugasnya. Pelaksanaan tugas tidak berdasarkan pesan sponsor, tetapi berdasarkan skala prioritas. Jika prinsip ini dilanggar maka prinsip efisiensi akan terabaikan dan hanya akan memboroskan biaya. Pelaksanaan di luar tanggung jawab administratif hanya akan mempersulit

---

<sup>56</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, 2013, hlm. 29

<sup>57</sup>Rahmat, *Filsafat Administrasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 58.

<sup>58</sup>Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 15.

terjalannya semua tugas administrasi yang pada akhirnya tugas-tugas pengelolaan tidak terkontrol dengan baik dan benar.<sup>59</sup>

Dikelola berarti dikelola dengan baik dan benar mengikuti sistem yang telah dibangun sebelumnya. Sistem dan prosedur kerja mengikuti visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu lembaga pendidikan mempunyai visi dan misi tertentu yang darinya dibuat suatu pola kerja gabungan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi administrasi. Manajemen dapat menjadi elemen yang sangat vital untuk mencapai tujuan visibilitas yang telah ditetapkan.<sup>60</sup>

#### 4. Prinsip Kepemimpinan yang Efektif

Seorang administrator akan berhasil dalam tugasnya jika menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yaitu dengan memperhatikan dimensi hubungan manusia, dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi dan kondisi yang ada.<sup>61</sup> Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang tidak menyalahkan bawahannya, tetapi mengingatkan dan menasihati. Sebaliknya, bawahan yang baik tidak pernah menuntut dan merasa jengkel kepada atasannya, melainkan meluruskan dan menyadarkan mereka selama berada dalam konteks profesionalitas di atas aturan yang telah disepakati.<sup>62</sup>

Hubungan antara atasan dan bawahan merupakan hubungan fungsional yang saling terkait dalam upaya mencapai tujuan. Seorang pemimpin atau manajer menghargai kinerja bawahannya bukan karena apa-apa, tetapi karena profesionalisme dan kecerdikan dalam pengelolaan tugas administrasi. Dengan demikian, penghargaan yang diberikan didasarkan pada prestasi kerjanya.<sup>63</sup>

#### 5. Prinsip Kerja Sama

Prinsip kerjasama berlandaskan pengorganisasian dalam administrasi pendidikan. Semua tugas dan kewajiban administrasi tidak boleh dibeli oleh

---

<sup>59</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 31.

<sup>60</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, 2013, hlm. 31.

<sup>61</sup>Fauzan, *Pengantar Sistem Administrasi Pendidikan Teori dan Praktek*, (Yogyakarta: UII Press, 2016), hlm. 5.

<sup>62</sup>Rahmat, *Filsafat Administrasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 61.

<sup>63</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 32.

satu orang, tetapi dilaksanakan sesuai dengan keahlian dan tugas masing-masing. Dengan demikian beban kerja tidak menumpuk di satu tempat, sedangkan di tempat lain tidak ada yang dikerjakan. Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab harus terpolarisasi berdasarkan asas profesionalisme, agar kerjasama yang dibangun tidak berbelit-belit. Kerja sama antar pengurus berjalan sinergis dan memudahkan pelaksanaan tugas administrasi.<sup>64</sup>

Prinsip kerjasama berkaitan langsung dengan pengorganisasian sebagai fungsi administrasi pendidikan yang menjadi tugas pokok bagi para pemimpin pendidikan termasuk kepala sekolah. Dalam kegiatan sekolah sehari-hari terdapat berbagai jenis pekerjaan yang memerlukan keterampilan dan tanggung jawab yang berbeda. Keanekaragaman tugas dan pekerjaan seperti itu tidak mungkin dilakukan dan dipikul seorang pemimpin sendirian. Dalam hal ini diperlukan keterampilan kepala sekolah dalam mengatur guru dan pegawai sekolah lainnya dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis dan lancar.<sup>65</sup> Dengan demikian seorang pengurus akan berhasil dengan baik dalam tugasnya, apabila ia mampu mengembangkan kerjasama antara orang-orang yang terlibat, baik secara horizontal maupun vertikal.<sup>66</sup>

### C. Kerangka Konseptual

Judul penelitian ini adalah “Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman atas judul penelitian ini, maka penulis dapat menjelaskan maksud dari sub judul penelitian sebagai berikut:

---

<sup>64</sup>Rahmat, *Filsafat Administrasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 62.

<sup>65</sup>Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 33.

<sup>66</sup>Fauzan, *Pengantar Sistem Administrasi Pendidikan Teori dan Praktek*, (Yogyakarta: UII Press, 2016), hlm. 5.

### **1. Implementasi Total Quality Management (TQM)**

Penerapan TQM di lembaga pendidikan diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan dalam mengelola pendidikan di tingkat madrasah. Lembaga pendidikan membutuhkan strategi yang kuat untuk mencapai hasil yang memuaskan. Agar efektif, lembaga pendidikan memerlukan proses pengembangan strategi mutu yang mencakup visi, misi yang jelas, fokus pada pelanggan, strategi pencapaian tujuan, partisipasi seluruh pelanggan baik internal maupun eksternal. Dalam mengembangkan strategi, memberdayakan karyawan dengan menghilangkan segala hambatan dan membantu mereka untuk berkontribusi secara optimal kepada lembaga pendidikan dengan mengevaluasi efektivitas lembaga dan mengembangkan kelompok kerja yang efektif dalam mencapai tujuan bersama pelanggan.

Salah satu konsep dasar TQM dalam dunia pendidikan adalah konsep tim, dalam artian anggota lembaga pendidikan dan satuan pendidikan bekerja sama dalam kelompok kecil untuk suatu tujuan yang ditetapkan dengan fokus pada kualitas pelanggan yang berimplikasi pada kualitas pendidikan. Lulusan sebagai produk/jasa dari pendidikan. Kualitas manajemen suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari produktivitas manajemen lembaganya. Produktivitas adalah ukuran seberapa baik kita mengubah masukan/sumber daya menjadi keluaran, produk, atau hasil yang bermanfaat sebagai hasil dari sumber daya.

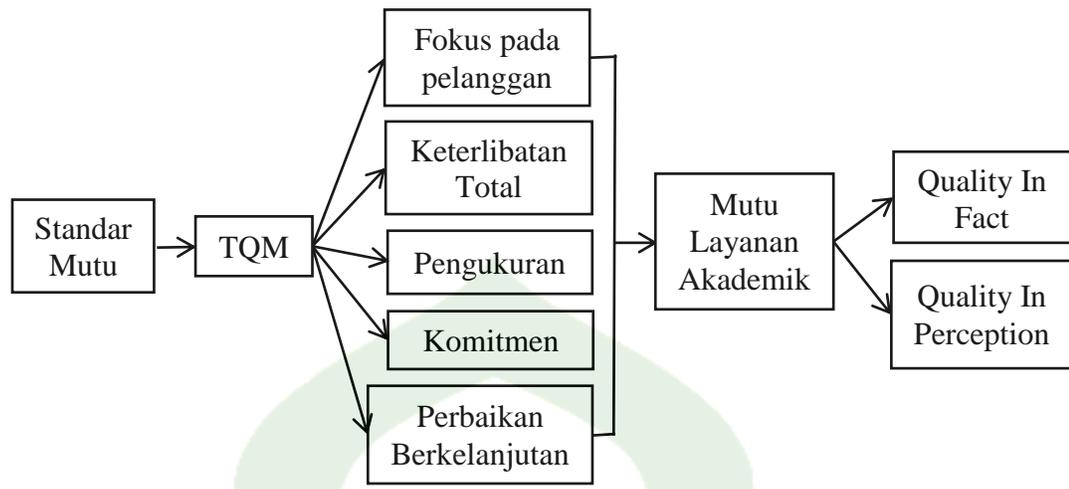
TQM yang diterapkan dalam suatu lembaga pendidikan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di lembaga tersebut, sehingga penjaminan mutu pelayanan melalui penerapan TQM dapat memberikan dampak yang sangat penting bagi pelaksanaan tugas personel di lembaga pendidikan. Jaminan kualitas ditentukan dengan memenuhi spesifikasi yang diharapkan oleh kebutuhan pelanggan. Kualitas nyata (quality in fact) adalah sistem penjaminan mutu (quality assurance) yang mendukung proses produksi atau jasa yang dihasilkan secara konsisten dengan ketentuan atau spesifikasi standar. Perception

quality (kualitas dalam persepsi) adalah kualitas yang menggunakan pelanggan sebagai tolak ukur dalam menerima layanan pendidikan, seperti pelanggan penerima beasiswa, pelanggan yang membayar biaya pendidikan. Dengan demikian mutu bukan berarti tidak ada standar, tetapi dapat diukur dengan kriteria sesuai spesifikasi, oleh karena itu dalam produksi atau jasa tidak hanya terbatas pada peningkatan mutu tetapi juga penting dalam mencari mekanisme yang tepat untuk menjamin mutu dan juga pengendalian mutu.

## **2. Mutu Layanan Administrasi Akademik**

Keunggulan suatu lembaga pendidikan tidak lepas dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan baik atau buruknya citra suatu lembaga pendidikan. Ada lima dimensi utama yang terkait dengan kualitas pelayanan, antara lain; Bukti langsung (tangibles), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui fisik, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan. Keandalan, yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang diukur dengan kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Assurance, yaitu kualitas pelayanan yang diukur dari kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya karyawan, bebas dari bahaya, resiko. Empati, yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan kemudahan melakukan komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Administrasi merupakan layanan yang menunjang kegiatan akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare. Ruang lingkup pelayanan administrasi akademik meliputi administrasi sekolah, kurikulum, sarana dan prasarana, kehumasan, dan kemahasiswaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Sehingga pelanggan atau masyarakat akan lebih percaya dan yakin untuk memilih sekolah yang diinginkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dianggap berkualitas jika memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode kualitatif menekankan pada pengamatan terhadap fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat mempengaruhi kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Pendekatan fenomenologis merupakan teknik analisis data kualitatif untuk mengungkapkan kesamaan makna yang merupakan inti dari suatu konsep. Dimana fenomena tersebut secara sadar dan individual dialami oleh sekelompok individu dalam kehidupannya.

Menurut McCusker, K. dan Gunaydin, S. metode kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang “apa (what)”, “bagaimana (how)”, atau “mengapa (why)” atas suatu fenomena.<sup>67</sup> Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare yang berlokasi di JL. Amal Bakti Kec. Soreang Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. MAN 1 Parepare merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang telah meraih status Terakreditasi A, hal tersebut menandakan bahwa secara peringkat tidak diragukan lagi. Peneliti memilih MAN 1 Parepare karena banyaknya prestasi serta keterampilan madrasah ini yang dikenal dengan MAN 1 Plus Keterampilan. Mutu layanan pendidikan di madrasah ini berjalan dengan 8 Standar Nasional Pendidikan yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga

---

<sup>67</sup>McCusker, K., & Gunaydin, S. *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*, 2015, Pefusion. <http://doi.org/10.1177/0267659114559116>.

pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan.

## 2. Waktu Penelitian

Tabel 2. Waktu penelitian

No.	Observasi	Pengambilan Data	Wawancara	Pengamatan
1.	Observasi awal dilakukan pada tanggal 8 September 2022	Pada tanggal 29 September dilakukan pengambilan data-data yang dibutuhkan	29 September 2022 pada pukul 09:31-10:15 proses wawancara dengan wakamad kurikulum	Setelah selesai melakukan wawancara pada pukul 10:20.
No.	Observasi	Pengambilan Data	Wawancara	Pengamatan
2.	Observasi dilakukan pada tanggal 19 Desember 2022	Pengambilan data-data sekolah dilakukan pada tanggal 20 Desember 2022	Proses wawancara dilakukan pada tanggal 20 Desember 2022-26 Januari 2023	Pengamatan dilakukan setelah proses pengambilan data dan wawancara selesai.

## C. Fokus Penelitian

Sesuai dengan judul skripsi ini, maka penelitian ini akan memfokuskan pada pengimplementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare. Standar mutu layanan pendidikan dalam penelitian ini hanya mengacu pada salah satu standar nasional pendidikan yaitu standar pengelolaan. Hal tersebut menjadi fokus dari capaian peningkatan standar mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare. Peneliti akan menggali informasi dari Kepala Madrasah, Wakamad Kurikulum, Kepala administrasi Madrasah, pegawai administrasi, guru, dan peserta didik di MAN 1 Parepare.

## D. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, artinya data berupa kata-kata, bukan berupa angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Bentuk pengumpulan data lainnya dapat berupa gambar melalui pengambilan gambar atau perekaman video.

### 2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah subjek dari data yang dapat diperoleh. Jika penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data, maka sumber datanya adalah responden, yaitu orang yang menanggapi atau menjawab pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.<sup>68</sup>

Adapun sumber data dalam penelitian terbagi menjadi dua yaitu:

#### a. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, Kepala administrasi, Wakamad Kurikulum, staf administrasi, guru, dan peserta didik dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapana TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.

#### b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain.<sup>69</sup> Sumber data sekunder yang dapat peneliti peroleh adalah data yang diperoleh langsung dari pihak terkait berupa data sekolah dan

---

<sup>68</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 172.

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 225.

berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan dan karya ilmiah lainnya.

## E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

### 1. Penelitian Lapangan (Field Research)

#### a. Pengamatan/Observasi

Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Pendidikan*, bahwa observasi merupakan proses yang kompleks, proses yang terstruktur, dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses observasi dan memori.<sup>70</sup>

Observasi atau pengamatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang konkrit dan nyata tentang subjek kaitannya dengan pengimplementasian TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare.

#### b. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertemu muka, mendengarkan secara langsung informasi atau pernyataan yang disampaikan.<sup>71</sup>

Menurut Esterberg dalam Sugiyono, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga makna dari suatu topik dapat dikonstruksi.<sup>72</sup>

Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah suatu metode yang digunakan oleh penelitian untuk memperoleh data yang valid dengan cara

<sup>70</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2018, hlm. 203.

<sup>71</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, Cet.8, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 83.

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 231.

langsung meminta informasi kepada narasumber, karena metode ini termasuk cara yang praktis dan mudah untuk mengumpulkan data yang diperlukan, sehingga informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dapat diperoleh. dapat diperoleh dari para pihak tertentu yang dianggap mewakili.

Adapun yang menjadi objek wawancara dari penelitian ini adalah Kepala Madrasah, Wakamad Kurikulum, Kepala administrasi, pegawai administrasi, guru, dan peserta didik di MAN 1 Parepare. Hasil dari wawancara tersebut sebagai data dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam melakukan wawancara, peneliti akan mengajukan berbagai pertanyaan serta jawaban yang diperoleh akan dicatat dan juga menggunakan media perekam agar data lebih jelas dan lengkap.

#### c. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data yang bersumber dari dokumen atau catatan peristiwa yang telah terjadi. Dalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, risalah, catatan harian dan sebagainya.<sup>73</sup>

Data berupa dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen pengembangan madrasah, struktur manajemen madrasah, dokumen peningkatan jumlah peserta didik baru di madrasah, visi misi madrasah, data program madrasah, dan dokumen kerjasama dengan lembaga lain, serta dokumen terkait dengan kebutuhan data penelitian.

#### F. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, hasil penelitian yang telah dilakukan harus memiliki nilai keabsahan data agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dibuktikan keabsahannya. Peneliti memeriksa keabsahan data melalui uji kredibilitas (Internal Validity), keteralihan (External Validity), ketergantungan

---

<sup>73</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hlm. 201.

(Reliability), konfirmabilitas (Objectivity)<sup>74</sup> Untuk mengecek keabsahan data yang akan dikumpulkan terkait implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare, maka peneliti mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keterpercayaan (*Credibility/Validitas Internal*)

Data yang diperoleh harus valid dan benar. Untuk mendapatkan data yang valid, penelitian ini memerlukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka dengan itu diperlukan fokus penelitian dalam proses penelitian baik dalam memilih informan, melakukan metode pengumpulan data, menganalisis, dan melaporkan hasil penelitian yang semuanya membutuhkan konsistensi yang kuat. Tingkat kepercayaan data diperiksa dari kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti mengamati secara teliti dan terperinci selama proses penelitian di MAN 1 Parepare terhadap objek penelitian yang dituju. Pengamatan secara rinci ini akan dilanjutkan dengan wawancara dengan kepala madrasah, kepala administrasi, wakamad kurikulum, pegawai administrasi, guru, dan peserta didik maupun pihak lain secara intensif guna menghindari dari sesuatu yang tidak diinginkan seperti informan berbohong atau berpura-pura.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ada di sini untuk membuat perbandingan dan memeriksa informasi pada waktu dan sumber yang berbeda. Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dengan mengecek apa yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti melakukannya dengan cara membandingkan data observasi dengan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber.

---

<sup>74</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 9.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan yaitu pagi, siang, dan sore hari.

### 4. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>75</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan atau ringkasan dari informasi yang terekam yang diperoleh dari lapangan. Hal ini dilakukan untuk meringkas hasil data baik dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang diperoleh dari observasi peneliti sehingga apa yang dapat dikemukakan dalam hasil penelitian lebih jelas dan menyeluruh serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

### 2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data sendiri merupakan kegiatan menyusun informasi untuk mendapatkan kesimpulan penelitian yang lebih ringkas dan jelas. Penyajian data dapat berupa teks naratif, bagan, grafik, dan hasil dokumentasi. Dengan menampilkan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

---

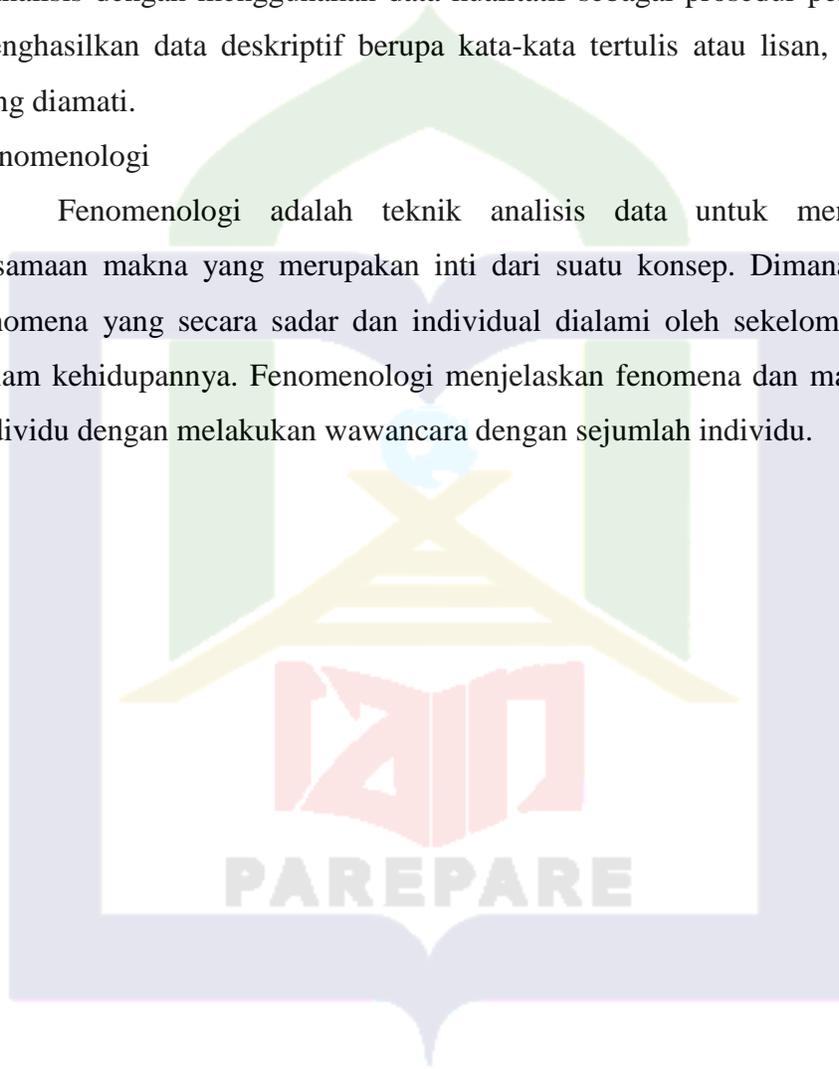
<sup>75</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 244

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan upaya mengkonstruksi dan menginterpretasikan data untuk mendeskripsikan secara mendalam dan mengenali masalah yang diteliti. Setelah data penelitian terkumpul, kemudian dianalisis dengan menggunakan data kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dan perilaku yang diamati.

### 4. Fenomenologi

Fenomenologi adalah teknik analisis data untuk mengungkapkan kesamaan makna yang merupakan inti dari suatu konsep. Dimana merupakan fenomena yang secara sadar dan individual dialami oleh sekelompok individu dalam kehidupannya. Fenomenologi menjelaskan fenomena dan maknanya bagi individu dengan melakukan wawancara dengan sejumlah individu.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di MAN 1 Parepare tentang implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik, ternyata mendapat tanggapan positif dari stakeholder madrasah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi langsung dengan melihat lokasi madrasah dan mewawancarai kepala madrasah, wakamad kurikulum, kepala administrasi, staf administrasi, guru dan siswa di MAN 1 Parepare. Berikut adalah gambaran umum temuan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah penelitian ini.

##### 1. Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare

Total Quality Management (TQM) atau biasa disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu adalah konsep manajemen sekolah dalam pelaksanaan pendidikan di sekolah, yang bertujuan untuk memberikan perubahan yang lebih baik dalam menanggapi masalah manajemen pendidikan sejalan dengan perkembangan, kebutuhan dan dinamika masyarakat. Manajemen mutu ini merupakan kajian tentang bagaimana suatu lembaga pendidikan harus dikelola secara efektif, efisien, dan adil untuk menyelenggarakan pendidikan.

Kemampuan lembaga pendidikan untuk mengelola dengan baik sangat tergantung pada kemauan dan kemampuan masing-masing. Terkadang manajemen tidak dapat berjalan dengan baik, bukan karena kesalahan implementasi, tetapi karena komponen pendidikan belum siap untuk melakukan tugasnya. Oleh karena itu, kepala madrasah sekaligus guru harus mengecek kesiapan seluruh bagiannya, baik staf, siswa, kurikulum dan seluruh sistem yang saling berkaitan dalam mengefektifkan manajemen mutu terpadu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di MAN 1 Parepare menegaskan bahwa implementasi Total Quality Management (TQM) di MAN 1 Parepare berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan adanya prinsip-prinsip manajemen mutu yang diterapkan dalam peningkatan mutu layanan di lembaga tersebut. Seperti dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.

**a) Fokus Pada Pelanggan**

Prinsip mutu adalah pemenuhan kepuasan pelanggan (customer). Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan dibagi menjadi dua yaitu, pelanggan internal (di dalam lembaga madrasah), dan pelanggan eksternal (di luar lembaga madrasah). Lembaga madrasah dapat dikatakan berkualitas apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Dalam arti pelanggan internal seperti guru selalu dilayani dengan baik oleh administrasi dan guru selalu merespon keinginan siswa, begitupun dengan pelanggan eksternal seperti masyarakat sekitar.

Pada lembaga pendidikan MAN 1 Parepare berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, dalam lingkup madrasah yang dimaksud yaitu guru dan siswa. Dari banyaknya siswa di lembaga tersebut maka kebutuhan dan keinginannya pun berbeda. Strategi yang dilakukan adalah menyiapkan kegiatan ekstrakurikuler di berbagai bidang kegiatan akademik dan non akademik untuk menyalurkan bakat dan minat siswa. Kegiatan lain juga disediakan adalah bimbingan bagi siswa yang memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas yang lebih besar. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh wakamad kurikulum MAN 1 Parepare bahwa:

Untuk meningkatkan mutu layanan akademik salah satu yang dapat kita lakukan adalah memberi bimbingan kepada siswa yang memiliki potensi lebih untuk mengasah kemampuannya agar dapat berprestasi dalam pendidikan, dalam hal ini untuk hasil/output pendidikan yang bermutu

dengan melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada siswa yang dinyatakan lulus dari pembelajaran tertentu.<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa peningkatan mutu layanan akademik sangat berpengaruh terhadap hasil (output) pendidikan, dengan membimbing siswa yang memiliki prestasi belajar atau potensi belajar, maka MAN 1 Parepare dapat menghasilkan siswa yang unggul nantinya.

Dalam dunia pendidikan, fokus pada pelanggan dalam kaitannya dengan penerapan total quality management (TQM) dapat diartikan, bahwa segala proses dan mekanisme yang dilakukan oleh lembaga pendidikan semata-mata dalam rangka melayani dan memuaskan pelanggan sesuai dengan tujuan lembaga pendidikan tersebut. Sedangkan tujuan lembaga pendidikan telah ditentukan oleh pelanggan sendiri melalui pemerintah. Jadi dalam konteks lembaga pendidikan kepentingan pelanggan telah diwakili oleh negara. Dengan demikian isi seluruh kegiatan lembaga pendidikan yang disebut kurikulum disusun oleh negara yang bertindak atas nama pelanggannya, yaitu siswa dan masyarakat pada umumnya. Dalam keseluruhan prosesnya, lembaga pendidikan harus berpegang pada kurikulum yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Namun dalam konteks pelaksanaan teknis, lembaga pendidikan dalam memberikan layanan harus secara serius memperhatikan pelanggan yang langsung menerima layanan tersebut, yaitu siswa. Sehingga siswa memiliki persepsi yang positif atau merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dari lembaga pendidikan. Dengan demikian, lembaga pendidikan tersebut akan dianggap oleh pelanggan sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

#### **b) Keterlibatan Total**

Partisipasi total artinya setiap orang dalam lembaga harus ikut serta dalam perubahan mutu dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan lembaga. Penerapan prinsip ini dapat dilihat dari adanya visi dan misi yang jelas serta keterlibatan seluruh

---

<sup>76</sup>Khadijah, Wakamad Kurikulum MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

komponen dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan madrasah. Adapun visinya yaitu “Terwujudnya Madrasah Yang Islami Berkarakter Unggul Mandiri Dan Berwawasan Lingkungan”. dan misinya yaitu: Memperkuat komitmen dalam pelaksanaan kurikulum, Menerapkan sistem pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan, Mengembangkan pendidikan keterampilan muatan lokal untuk pembekalan kecakapan hidup bagi peserta didik, Mengintegrasikan bimbingan belajar, Mengembangkan ekstrakurikuler, Melengkapi sarana dan prasarana pembelajaran, Melengkapi sarana keperluan internet madrasah, Menata lingkungan dan taman madrasah. Seluruh komponen berusaha membuat program dan saling bekerja sama dalam tercapainya visi, misi dan tujuan madrasah, sebagaimana yang diungkapkan kepala MAN 1 Parepare menyatakan:

Setiap perencanaan atau pengelolaan program madrasah kami selalu melibatkan seluruh komponen baik itu kepala madrasah, wakamad, guru-guru, dan staf mengadakan pertemuan rapat untuk membahas hal yang dapat dilakukan dalam memecahkan persoalan terkait peningkatan mutu.<sup>77</sup>

Berdasarkan pembahasan yang disampaikan oleh kepala madrasah dapat dikatakan bahwa seluruh komponen MAN 1 Parepare terlibat dalam setiap aspek perencanaan maupun pengelolaan program peningkatan mutu.

Dalam hal ini kepala madrasah memiliki karakter pemimpin yang demokratis dalam pencapaian mutu, harus melibatkan seluruh warga madrasah, dan tidak memaksa guru dan staf untuk menerima dan melaksanakan semua idenya tanpa adanya musyawarah terlebih dahulu. Namun di MAN 1 Parepare, perumusan visi, misi, dipimpin oleh direktur, kemudian didiskusikan dengan para dewan guru dan staf. Perumusan bersama ini dapat mengarah pada komitmen dan tujuan bersama dan dicapai melalui pengoperasian lembaga.

Setiap orang harus terlibat dalam transformasi mutu madrasah. Dalam lembaga pendidikan yang menerapkan TQM, keterlibatan dan pemberdayaan seluruh

---

<sup>77</sup>Muhammad Ridwan, Kepala MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

komponen madrasah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur-unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan rasa tanggung jawab atas keputusan yang telah diambil. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena lebih banyak pihak yang terlibat.

### c) Pengukuran

Pengukuran berarti lembaga pendidikan harus melakukan pemeriksaan untuk mengukur efektivitas dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas hasil (output) sekolah. Penerapan prinsip ini tercermin dalam program dan strategi yang direncanakan di MAN 1 Parepare yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Program yang dilaksanakan antara lain penerimaan siswa baru, penilaian hasil BTQ siswa, kegiatan ujian semester, dan lain-lain. Adapun strategi yang dilakukan adalah dengan melaksanakan pembinaan atau pembelajaran BTQ bagi siswa yang masih kurang potensinya, sebagaimana yang diungkapkan oleh wakamad kurikulum di MAN 1 Parepare menyatakan:

Siswa yang tersaring masuk di madrasah sebelumnya dites secara lisan dan tulisan, salah satu tes yang dilakukan yaitu BTQ, apabila siswa yang kurang baik dalam BTQ, kita bentuk tim untuk menangani masalah tersebut.<sup>78</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa siswa berpotensi akademik sekolah menjalani proses rekrutmen awal atau seleksi awal, setelah itu hasil tes siswa dievaluasi sebelum dinyatakan diterima, serta siswa yang hasil tesnya masih kurang mereka dibimbing sehingga dapat meningkatkan keterampilannya. Dengan mengukur nilai tes siswa, apabila nilai tes meningkat maka kualitas pendidikan dikatakan berkualitas baik.

Dapat dikatakan bahwa ini merupakan salah satu fungsi pendidikan, yaitu mengembangkan kemampuan atau potensi peserta didik agar menjadi manusia yang berilmu dan bertanggung jawab.

---

<sup>78</sup>Khadijah, Wakamad Kurikulum MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

Lembaga pendidikan harus mengembangkan pola siklus evaluasi program artinya setiap program madrasah yang dilaksanakan berawal dari proses perencanaan, kemudian dilaksanakan dan pada akhirnya disusun laporan hasil pelaksanaannya. Setelah itu perlu dilakukan evaluasi program secara menyeluruh. Hasil evaluasi program berupa rekomendasi kepada pimpinan madrasah terkait kualitas program. Dan hasil evaluasi ini juga digunakan sebagai dasar perencanaan program yang sama di masa yang akan datang.

**d) Komitmen**

Komitmen yaitu otoritas pengawas dan dewan sekolah harus berkomitmen terhadap mutu. Jika tidak dilakukan, perubahan kualitas tidak akan dilakukan dengan baik. Dengan prinsip ini, semua pihak saling berupaya/membutuhkan dan sama-sama berkomitmen untuk menciptakan nilai keberhasilan. Dalam pengembangan program pendidikan, sistem manajemen mutu terpadu harus dilaksanakan dengan kerja sama dan komitmen yang baik antar lembaga untuk mencapai tujuan utama kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan keterangan hasil wawancara bersama kepala madrasah yang mengungkapkan bahwa:

Terkait peningkatan mutu di MAN 1 Parepare kami selaku pihak sama-sama berkomitmen dalam mengelola program madrasah yang unggul untuk menghasilkan output yang baik.<sup>79</sup>

Berdasarkan informasi tersebut disimpulkan bahwa di lembaga pendidikan MAN 1 Parepare saling berkomitmen untuk menyelenggarakan program madrasah yang unggul untuk mencapai hasil yang berkualitas. Oleh karena itu manajemen mutu terpadu tidak dapat dilakukan oleh satu atau dua orang saja, tetapi seluruh komponen lembaga pendidikan harus terlibat bersama dalam kebijakan lembaga yang berorientasi untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai kepuasan pelanggan.

Dalam konsep TQM, untuk mengubah lembaga pendidikan dari berkualitas rendah menjadi bermutu bukanlah proses satu kali atau berjalan dalam waktu singkat.

---

<sup>79</sup>Muhammad Ridwan, Kepala MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

Namun, ini adalah proses perubahan dalam jangka waktu yang relatif lama. Oleh karena itu manajemen lembaga pendidikan dalam merencanakan perubahan mutu ke arah yang lebih baik, harus memiliki komitmen jangka panjang, karena hampir tidak ada perubahan budaya mutu yang dapat dilakukan dengan cepat.

Dalam penerapannya di lembaga pendidikan di MAN 1 Parepare misalnya, pimpinan sekolah menginginkan semua guru memiliki kompetensi mengajar yang bermutu maka kepala madrasah terlebih dahulu harus menyusun program peningkatan kompetensi mengajar guru, kemudian menyampaikan dan meyakinkan guru tentang pentingnya program tersebut bagi mutu madrasah sehingga dapat disepakati bersama, kemudian ditentukan rencana selanjutnya seperti teknik pelaksanaan, biaya, waktu, bahkan evaluasi hasil program. Artinya, program madrasah untuk meningkatkan kompetensi guru dalam hal keterampilan mengajar memerlukan waktu yang lama.

Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang ingin menerapkan TQM harus mulai mengubah unit-unit kerja berskala kecil untuk dijadikan sebagai langkah awal memulai perubahan kualitas. Dan perubahan yang akan dilakukan harus dilakukan langkah demi langkah atau step by step, di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan lembaga pendidikan.

**e) Perbaikan berkelanjutan**

Konsep perbaikan terus-menerus merupakan bagian penting dari penerapan sistem manajemen mutu terpadu. Konsep ini diimplementasikan dalam setiap proses kerja untuk mengurangi atau memperbaiki kesalahan dari hasil evaluasi kinerja sebelumnya. Perbaikan berkelanjutan ini mendorong lembaga pendidikan untuk menemukan teknik atau strategi baru untuk mencapai layanan atau hasil yang berkualitas. Dalam hal ini, kepala MAN 1 Parepare sangat memperhatikan dan melibatkan semua komponen madrasah. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala madrasah bahwa:

Selama ini pelaksanaan manajemen mutu selalu terpantau dan kami semua pihak madrasah mengadakan rapat internal sekali pertiga

bulannya untuk mendiskusikan hal-hal yang perlu dikembangkan demi tercapainya apa yang telah diharapkan sebelumnya.<sup>80</sup>

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu memang dapat terkontrol baik dengan diadakannya rapat secara internal setiap tiga bulan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, madrasah harus terus berkembang. Kualitas bukan hanya harapan, namun harus menjadi tujuan nyata yang layak dicapai. Oleh karena itu dapat dilakukan berbagai upaya diantaranya penyesuaian dan penyempurnaan kurikulum, perbaikan dan penataan sistem pendidikan secara bertahap, peningkatan mutu proses pembelajaran, penetapan standar nasional pendidikan, penggunaan sistem penjaminan mutu, penguatan akreditasi dan masih banyak lagi.

Dalam konteks madrasah, jika kita ingin memperbaiki suatu sistem kerja, harus dipahami bahwa perubahan pada satu sistem dapat mempengaruhi sistem yang lain. Oleh karena itu setiap perubahan sistem kerja di madrasah harus dibarengi dengan pemahaman yang mendalam tentang mekanisme kerja sistem yang diperbaiki. Misalnya kepala madrasah ingin memperbaiki sistem kerja wali kelas, sehingga dapat mengelola kelas menjadi lebih bersih, rapi dan indah. Hal ini akan mempengaruhi rencana anggaran, kedisiplinan siswa di kelas, serta program pemeliharaan kelas oleh wakamad sarana prasarana.

Total Quality Management di lembaga pendidikan akan menjadikan suatu gagasan sebagai filosofi bahwa perubahan terus-menerus hanya dapat dicapai oleh dan melalui manusia. TQM sebagai pendekatan yang menjamin perubahan yang terus menerus (permanen) dalam fokus madrasah dari kebijakan jangka pendek ke jangka panjang. Inovasi, perbaikan dan perubahan yang berkelanjutan menjadi perhatian madrasah dan menjadikannya sebagai lingkaran kegiatan perbaikan berkelanjutan. Untuk mengembangkan budaya perbaikan berkelanjutan, tugas pertama kepala madrasah adalah memberikan kepercayaan kepada warga madrasah dan

---

<sup>80</sup>Muhammad Ridwan, Kepala MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

mendelegasikan wewenang pada tingkat yang sesuai sehingga staf administrasi juga bertanggung jawab atas peningkatan mutu.

Perbaikan berkelanjutan berkaitan dengan kualitas dan proses. Proses perbaikan berkesinambungan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action). Dan dalam pendidikan, upaya peningkatan mutu yang berkesinambungan harus menggunakan pendekatan sistem terbuka atau fungsi proses belajar mengajar.

Keberhasilan sekolah/madrasah tidak dapat dibebankan kepada pendidik dan tenaga kependidikan saja, tetapi membutuhkan kerjasama dan komitmen yang baik antara warga madrasah, masyarakat, dan pemerintah. Salah satu keberhasilan sekolah/madrasah dapat dilihat dari pengelolaannya. Untuk mengoptimalkan pengelolaan satuan pendidikan, pemerintah mengembangkan standar pengelolaan melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Proses perencanaan manajemen mutu dilakukan untuk mencapai tujuan yang maksimal. Jika suatu madrasah memiliki rencana pengelolaan yang baik, maka dipastikan akan mampu mengantisipasi berbagai permasalahan yang akan dihadapinya. Terkait pembahasan perencanaan manajemen mutu terpadu di MAN 1 Parepare berikut keterangan oleh bapak Muhammad Ridwan selaku kepala MAN 1 Parepare mengungkapkan bahwa:

Untuk peningkatan mutu layanan administrasi akademik kami membuat suatu perencanaan dalam meningkatkan mutu setiap semesternya, jadi kami mengadakan rapat dengan seluruh komponen madrasah untuk pembagian bahan pembelajaran sesuai dengan bidang kompetensi guru masing-masing, kemudian memberikan pengarahan kepada guru-guru terkait dengan kajian kurikulum yang akan mereka ajarkan, hal tersebut telah terdistribusi dalam sebuah administrasi atau RPP.<sup>81</sup>

Berkaitan tentang kurikulum dan RPP untuk materi pembelajaran, media dan strategi pembelajaran, guru-guru mata pelajaran melakukan musyawarah yang

---

<sup>81</sup>Muhammad Ridwan, Kepala MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

dilakukan pada awal semester, kemudian apa yang menjadi kekurangan sebelumnya akan di evaluasi kembali untuk meningkatkan kualitas layanan di madrasah.

Pengelolaan MAN 1 Parepare mengikuti prinsip-prinsip manajemen mutu. Penyelenggaraan juga didasarkan pada visi, misi, dan tujuan madrasah sehingga apa yang direncanakan dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

## **2. Respon peserta didik dan guru terhadap implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare**

Peningkatan kualitas layanan administrasi akademik di madrasah merupakan indikasi kemampuan sumber daya untuk mentransformasikan beragam potensi yang dimiliki madrasah untuk memberi nilai tambah bagi siswa dan guru. Dalam merealisasikan sumber daya dan potensi madrasah menjadi wujud nyata layanan administrasi akademik, diperlukan acuan operasional sebagai kerangka kerja bagi pengelola satuan pendidikan. Mutu layanan administrasi akademik sangat berpengaruh pada peserta didik, baik itu sudah berjalan sesuai standar maupun masih ada yang perlu dibenahi.

Penerapan TQM adalah proses manajemen yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan madrasah selalu menjadi prioritas utama bagi keberhasilan lembaga. MAN 1 Parepare memiliki struktur organisasi yang menjadi acuan dalam penerapan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol. Di bidang administrasi terdapat kepala TU, komite madrasah, serta beberapa waka yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana prasarana, dan penanggung jawab yang dipegang sendiri oleh kepala madrasah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, jawaban yang baik diperoleh dari beberapa guru dan siswa. Dalam menerapkan TQM, madrasah selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal madrasah. Adapun pelanggan internal madrasah yaitu peserta didik dan guru yang puas dengan layanan yang diberikan oleh staf madrasah.

Untuk lebih memaksimalkan keberhasilan penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare, diperlukan perspektif pelanggan madrasah yang baik. Dari beberapa masukan positif dan kepercayaan dari pelanggan madrasah terhadap kualitas layanan administrasi akademik, hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh guru yang mendapatkan layanan administrasi yaitu ibu Upri selaku guru di MAN 1 Parepare menyatakan:

Setiap kami para guru ada keperluan, misalnya kalau ada yang dibutuhkan ya selalu diberikan, kita selalu dapat pelayanan prima, dan sesuai dengan harapan, puaslah, cuman memang masih perlu ada tambahan tenaga administrasi.<sup>82</sup>

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh bapak Nasir selaku guru di MAN 1 Parepare menyatakan:

Pelayanan administrasinya sudah sangat bagus, kerja sama yang baiklah secara kekeluargaan dan sesuai harapan, namun harus tetap terus melakukan inovasi untuk pengembangan diri, meningkatkan kompetensi, kreatifitas, inovatif untuk meningkatkan hal yang sudah ada, dan memperbaiki yang kurang, kalau masalah manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah sudah berjalan, sudah ada peningkatanlah dengan inovasi-inovasi yang dilakukan, yang dulunya rapor di input dengan manual sekarang rapornya digital semua, jadi manajemen mutunya sudah sangat meningkat.<sup>83</sup>

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan MAN 1 Parepare sudah sangat memuaskan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan melakukan pendekatan secara kekeluargaan dan memberikan pelayanan prima. Dengan memberikan pelayanan prima, kualitas pelayanan akan mewarnai persepsi pelanggan terhadap seluruh lembaga madrasah. Namun, memang masih kekurangan tenaga administrasi.

Adapun perspektif dari peserta didik selaku pelanggan internal madrasah yang mendapatkan layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare menyatakan:

---

<sup>82</sup>Upriani, Guru MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

<sup>83</sup>Muhammad Nasir, Guru MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.

Pelayanannya menurut saya sudah sangat bagus, stafnya sangat ramah, baik, tidak pernahji juga kayak nakekang siswanya.<sup>84</sup>

Begitupun yang di ungkapkan oleh salah satu peserta didik di MAN 1 Parepare menyatakan:

Selama ini bagusji, lancar tidak pernah ada masalah kalo menguruski di TU, pelayanannya sangat bagus, ramah, sangat puaslah.<sup>85</sup>

Dari wawancara diatas, terbukti bahwa mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare sudah sangat bagus, memuaskan dan telah memenuhi harapan para pelanggan. Upaya dilakukan oleh staf administrasi MAN 1 Parepare untuk meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah adalah menjalin hubungan kekeluargaan yang baik dengan pelanggan untuk berusaha memberikan kepuasan tersendiri dan kesan yang baik bagi para pelanggan madrasah.

### **3. Faktor yang menjadi kendala dan pendukung pengimplementasian TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare**

Banyak lembaga pendidikan yang mampu menerapkan TQM, tetapi tidak sedikit pula yang gagal menerapkannya. Faktor-faktor yang menjadi penghalang bagi madrasah dalam menerapkan TQM perlu dihindari karena dapat menggagalkan proses TQM.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, ada beberapa faktor yang menjadi kendala pengimlementasian TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare. Salah satu faktor yang menjadi kendala di MAN 1 Parepare yaitu persoalan waktu, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh staf administrasi di MAN 1 Parepare menyatakan:

Dalam pelaksanaan tugas atau pelayanan tentu banyak kendala yang biasa dihadapi, salah satunya yang menjadi kendala yaitu masalah waktu pengiriman data aplikasi dari pusat yang mendesak mengirim permintaan

<sup>84</sup>Siti Nur Rahmania Ridwan, Peserta Didik MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.

<sup>85</sup>Maulidyah, Peserta Didik MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.

data sebelum deadlinenya H-1, dengan data yang dikerjakan sangat banyak. Solusinya tentu saja begadang atau lembur sampai selesai, dan biasanya setiap ada tugas seperti itu saya selalu *stand by* dalam keadaan apapun demi mengumpulkan data sebelum aplikasi tertutup, karena biasanya kita dapat sanksi, seperti tidak dapat bantuan atau apapun itu dianggap nol.<sup>86</sup>

Dari keterangan tersebut dikatakan bahwa setiap melaksanakan tugas atau tanggung jawab pelayanan terkadang tidak dapat berjalan sesuai apa yang diharapkan, seringkali ada kendala yang dihadapi. Namun, dengan rasa penuh tanggung jawab dan profesional dalam bekerja, tugas yang dikerjakan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun yang menjadi faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare adalah sebagai berikut:

a) Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai

Di MAN 1 Parepare disediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan seperti komputer, wifi, printer, dan sebagainya.

b) Sumber daya manusia yang unggul

Adanya kerja sama yang baik dan komitmen yang kuat warga madrasah, akan semakin besar pula keberhasilan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. Sumber daya yang dapat dibina, diberikan pelatihan-pelatihan dan pemberdayaan untuk meningkatkan mutu layanan di MAN 1 Parepare. Hal ini diungkapkan oleh ibu Suhuriah selaku kepala administrasi MAN 1 Parepare menyatakan:

Kami sering mengikuti pelatihan-pelatihan diklat, kalau ada undangan untuk pelatihan saya utus satu staf karena memang hanya satu staf, kadang saya, bahkan pada saat covid, pelatihan itu dilakukan online, karena sangat penting mengikuti pelatihan tersebut untuk mengembangkan kualitas dalam pelayanan dimadrasah.<sup>87</sup>

<sup>86</sup>Bulkis, Staf Administrasi MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

<sup>87</sup>Suhuriah, Kepala Administrasi MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh ibu Bulkis selaku staf administrasi MAN 1 Parepare menyatakan:

Faktor pendukung tentu banyak seperti laptop, wifi, printer kalau masalah peralatan, kalau untuk sesama manusia saling kerja sama dengan warga madrasah, masyarakat, dan instansi lain, begitupun kepala madrasah selaku pemimpin selalu mendukung dan memberi motivasi, inovatif, membimbing, dan selalu menyelesaikan masalah secara kekeluargaan dan profesional.<sup>88</sup>

Keterangan diatas dapat dikatakan bahwa pendukung pelaksanaan manajemen mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare sudah sangat mendukung dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya yang ada sangat membantu dalam pengelolaan data serta memberikan pelayanan kepada guru, peserta didik, dan masyarakat yang membutuhkan.

Dalam lembaga pendidikan, tidak mungkin tercapai suatu proses perbaikan sistem kerja dan mutu produk atau jasa secara terus menerus tanpa perbaikan secara kontinyu terhadap kompetensi sumber daya yang ada. Oleh karena itu, program pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia sangat urgen dilakukan di lembaga pendidikan yang menerapkan total quality management (TQM).

Sasaran pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya di lembaga pendidikan mencakup seluruh komponen di dalam organisasi, mulai dari pimpinan puncak sampai dengan bawahan. Artinya peningkatan sumber daya manusia harus mencakup seluruh personel yang terlibat dalam lembaga pendidikan, karena untuk menciptakan budaya mutu di lembaga pendidikan harus merupakan hasil dari budaya mutu dari seluruh komponen dalam lembaga pendidikan tersebut.

Dari segi pelaksanaan diklat, diklat biasanya diikuti oleh pengelola lembaga pendidikan seperti madrasah antara lain, diklat yang dilakukan sendiri oleh madrasah dan diklat yang dilakukan oleh pihak lain diluar madrasah. Namun apapun jenis pelatihan yang dilakukan, lembaga pendidikan yang menerapkan TQM harus menjadikan program pelatihan tersebut sebagai bagian dari program renstra madrasah.

---

<sup>88</sup>Bulkis, Staf administrasi MAN 1 Parepare, Wawancara di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.

Hal ini penting karena tanpa kegiatan diklat tidak mungkin dapat meningkatkan kualitas kinerja madrasah secara terus menerus.

Dari observasi di MAN 1 Parepare, peneliti melihat jelas adanya fasilitas sarana dan prasarana di MAN 1 Parepare yang sangat mendukung dalam penunjang peningkatan mutu layanan administrasi akademik madrasah. Namun, memang masih kurangnya tenaga administrasi yang dibutuhkan dalam mengelola berbagai sistem administrasi yang ada.

Tabel 3. Struktur Tata Usaha MAN 1 Parepare

No.	Nama	Jabatan
1.	Suhuriah, S,Ag	Kepala Tata Usaha
2.	Bulkis, Sos	Staf
3.	Harisman, S.Pd	Bendahara
4.	Munafri Sanatu, SE	Staf dan Operator

*Sumber data: Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare, 2021/2022*

## B. Pembahasan

Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep yang menerapkan berbagai prinsip kualitas untuk memastikan bahwa suatu produk atau jasa memenuhi standar atau spesifikasi kualitas ketika diterapkan secara keseluruhan. Manajemen mutu terpadu juga merupakan proses manajemen madrasah yang berkesinambungan atau berkelanjutan untuk meningkatkan mutu madrasah. Mutu layanan administrasi akademik MAN 1 Parepare sangat membantu dalam produksi atau terciptanya jasa madrasah yang baik dan berkualitas. Madrasah telah menerapkan manajemen mutu terpadu dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan, dan telah memberikan efek positif dan menguntungkan bagi pelanggan madrasah. Hal ini dibuktikan dengan umpan balik positif dan kepercayaan guru dan peserta didik yang menerima layanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kebutuhan para pelanggan madrasah diperhatikan dalam kurikulum satuan

pendidikan. Keberhasilan madrasah dalam pengelolaan program merupakan salah satu ciri madrasah yang berkualitas.

### **1. Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare**

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan untuk melaksanakan kegiatan yang ditujukan untuk memaksimalkan daya saing lembaga melalui perbaikan terus menerus atas produk atau jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.<sup>89</sup> Segala upaya manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal madrasah. Implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik MAN 1 Parepare sejalan dengan visi, misi, dan tujuan madrasah. Sebagaimana dikemukakan oleh kepala madrasah, semua proses pengelolaan sangat berkaitan dengan visi, misi, dan tujuan madrasah yang bertujuan untuk menghasilkan produk atau hasil yang berkualitas.

Saat menerapkan TQM, prinsip TQM yang paling diutamakan adalah fokus pada pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi untuk memenuhi standar mutu tertentu dan karena itu akan berdampak pada kinerja organisasi tersebut. Jadi dalam perspektif TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan, maka organisasi madrasah dapat menyadari dan menghargai arti kualitas. Lembaga pendidikan yang berfokus pada kualitas menggunakan orientasi layanan pelanggan sebagai cara utama dalam meningkatkan mutunya, sehingga semua upaya yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian lembaga pendidikan harus selalu fokus pada pelanggannya untuk mencapai tujuannya.

Kedua keterlibatan total, dalam konsep TQM, semua anggota organisasi perlu tahu proses perbaikan terus menerus dan harus terlibat aktif dalam kegiatan lembaga pendidikan. Setiap warga madrasah harus berpartisipasi dalam transformasi mutu.

---

<sup>89</sup>Yunni Rusmawati, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah, *Total Quality Management*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 26.

Mutu madrasah tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan atau komite madrasah saja. Namun, kualitas madrasah tanggung jawab semua pihak. Oleh karena itu, kontribusi dari setiap warga madrasah sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pendidikan di madrasah. Keterlibatan seluruh warga madrasah dalam lembaga memiliki tiga unsur, yaitu: ada proses pendidikan untuk mendukung pesan manajemen mutu total, partisipasi dalam bentuk tim kerja untuk memecahkan masalah kelembagaan di madrasah, dan terjadi perubahan tata kerja di madrasah. Dengan keterlibatan semua orang dalam lembaga madrasah akan memperhatikan tanggung jawab yang lebih besar, kreativitas, kerja sama, keaktifan, komitmen, kepercayaan, dan pengendalian diri warga madrasah.

Ketiga pengukuran, dalam proses peningkatan mutu di madrasah diperlukan suatu pengukuran agar dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Dengan pengukuran ini dapat dikumpulkan data, kemudian dari hasil analisis data ini diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hasil keputusan yang efektif ini digunakan untuk memperbaiki permasalahan yang ada di madrasah. Karena itu pengambilan keputusan di madrasah harus berdasarkan data yang dimiliki. Madrasah harus mulai membangun databasenya agar setiap keputusan yang efektif harus didasarkan pada analisis data dan informasi dari basis data madrasah. Dengan demikian manajemen madrasah harus mendasarkan keputusannya hanya pada analisis data dan informasi dari hasil pengukuran yang dilakukan di madrasah secara berkala. Karena itu, lembaga pendidikan harus mampu membangun paradigma dalam warga madrasah bahwa setiap keputusan madrasah yang efektif harus didasarkan pada hasil analisis data dan informasi.

Keempat komitmen, seluruh warga madrasah harus memiliki komitmen terhadap peningkatan mutu. Komitmen ini merupakan langkah awal dari proses transformasi mutu. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu madrasah. Proses transformasi mutu ini akan menyebabkan organisasi madrasah mengubah cara kerjanya. Manajemen madrasah harus mendukung proses perubahan dengan

menyediakan pendidikan, alat, sistem, dan proses untuk meningkatkan kualitas madrasah.

Kelima perbaikan berkelanjutan, perbaikan berkelanjutan berarti manajemen madrasah harus mengarah pada perbaikan yang mantap dalam keseluruhan kinerja madrasah. Memperbaiki secara terus menerus memungkinkan madrasah untuk melakukan pemantauan proses kerja yang telah dilaksanakan sehingga dapat mengidentifikasi peluang memperbaiki. Dengan perbaikan terus menerus ini dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses kerja yang telah dilakukan di madrasah, sehingga kinerja madrasah semakin meningkat. Peningkatan kesinambungan dari keseluruhan kinerja madrasah merupakan bagian dari sasaran utama. Dengan demikian berbagai kegiatan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan hasil madrasah direncanakan dan dilaksanakan secara berkesinambungan. Pimpinan madrasah dan setiap warga madrasah harus belajar dari kesalahan dan permasalahan serta terus menerus meningkatkan sistem yang ada di madrasah. Peningkatan perbaikan ini adalah bagian dari tujuan pendidikan di madrasah.

Pengimplementasian TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare ini mampu memberikan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja organisasi madrasah. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan untuk mewujudkan madrasah yang bermutu total diperlukan untuk fokus pada pelanggannya, keterlibatan total semua warga madrasah, ada ukuran standar kualitas pendidikan, memandang pendidikan sebagai suatu sistem dan melakukan peningkatan mutu secara terus menerus. Dengan demikian penerapan prinsip-prinsip TQM dalam lembaga pendidikan tidak bisa dihindari dan ditawar lagi oleh pengelola pendidikan. Sebab penyelenggara pendidikan yang bermutu di sekolah sudah menjadi tuntutan mutlak dari seluruh lapisan masyarakat, baik siswa, guru, pemerintah, orang tua, dan masyarakat.

## **2. Respon peserta didik dan guru terhadap implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare**

Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan benar-benar terjamin sehingga puas dengan pelayanan madrasah. Seluruh komponen madrasah harus benar-benar memiliki budaya pelayanan yang terbaik kepada siswa, guru, dan masyarakat sehingga mereka puas dan senang dengan pelayanan yang mereka terima. Selain itu, madrasah wajib melakukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan efisiensi tenaga administrasi agar kesalahan kerja dapat diperbaiki dengan baik. Meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik dimadrasah tidak cukup hanya dengan senyum dan bersikap ramah di depan pelanggan, tetapi menciptakan komunikasi bersama untuk apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Selain mendapatkan inspirasi dari literatur yang berbeda, hasil penelitian juga harus diperkuat dengan mengevaluasinya atau penilaian secara langsung untuk mendapatkan masukan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare mendapat umpan balik yang baik dan kepercayaan dari para pelanggan madrasah. Hal ini berarti penerapan TQM yang baik ikut meningkatkan manajemen pembelajaran guru sehingga dapat ikut meningkatkan kualitas peserta didik. Tolak ukur keberhasilan manajemen mutu terpadu MAN 1 Parepare adalah banyaknya persepsi pelanggan yang puas dan senang, atau sebaliknya kurang atau tidak ada keluhan pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Dengan adanya perbedaan pendapat dari pelanggan, dapat dikatakan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi akademik madrasah cukup optimal.

### **3. Faktor yang menjadi kendala dan pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare**

Dalam proses pengelolaan madrasah, pasti ada faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung peningkatan mutu. Adapun faktor yang menjadi kendala penerapan TQM untuk meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare adalah masalah jam kerja yang terbatas. Solusi dari kendala tersebut adalah dengan bekerja lembur, dan selalu siap siaga untuk para profesional di tempat kerja, apapun yang terjadi.

Pada saat yang sama, faktor-faktor yang mendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare antara lain:

a) Sumber daya yang unggul

Dengan kerja sama dan komitmen warga madrasah, visi, misi dan tujuan madrasah dapat dengan mudah dicapai. Sumber daya manusia yang dibina untuk melakukan pelatihan dan penguatan sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik madrasah semaksimal mungkin.

b) Fasilitas Sarana dan Prasarana yang memadai

Ruang administrasi MAN 1 Parepare memiliki fasilitas infrastruktur yang cukup memadai seperti komputer, printer, wifi, dan sebagainya untuk mendukung kegiatan layanan pelanggan. Menurut staf administrasi MAN 1 Parepare, fasilitas yang ada saat ini mendukung penyediaan layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan pernyataan diatas, implementasi TQM atau manajemen mutu terpadu di MAN 1 Parepare sudah sesuai dan dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu. Mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu memenuhi spesifikasi yang diberikan dan memenuhi spesifikasi yang diharapkan sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan pelanggan. Pelanggan adalah penentu kualitas dan lembaga sendiri tidak akan dapat bertahan tanpa mereka. Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memenuhi dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini juga dikenal sebagai mutu persepsi (quality in perception). Mutu ini dikatakan

sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Faktanya, pelanggan membuat keputusan terhadap mutu dan membuat penilaian tersebut dengan mengacu pada produk atau jasa terbaik yang dapat bersaing.<sup>90</sup> Mutu itu bersifat relatif, tidak mutlak. Dalam arti mutu itu baik dan memuaskan bila memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan pelanggan yang bersangkutan.

Temuan dari hasil penelitian di MAN 1 Parepare menunjukkan bahwa madrasah melakukan berbagai strategi dalam meningkatkan mutu. Salah satu langkah yang dilakukan MAN 1 Parepare dalam menerapkan TQM adalah memanfaatkan teknologi informasi sebagai media dan sumber pembelajaran oleh pendidik telah disesuaikan dengan RPP yang telah dibuat sebelum kegiatan pembelajaran dilaksanakan diawal tahun ajaran. Pemanfaatan media dan sumber pembelajaran yang beragam sangat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman siswa dalam memecahkan masalah belajar. Hal ini madrasah berfokus pada kebutuhan siswa dari segi pembelajaran sehingga siswa dapat memaksimalkan kompetensi yang dimiliki dan berdampak pada bermutunya output lembaga pendidikan. Kemudian memperhatikan dan mengapresiasi atas prestasi siswa baik akademik maupun non akademik yang diperoleh siswa, sehingga dapat membawa nama madrasah tersebut menjadikan salah satu lembaga pendidikan yang berhasil dalam pencapaian tujuannya.

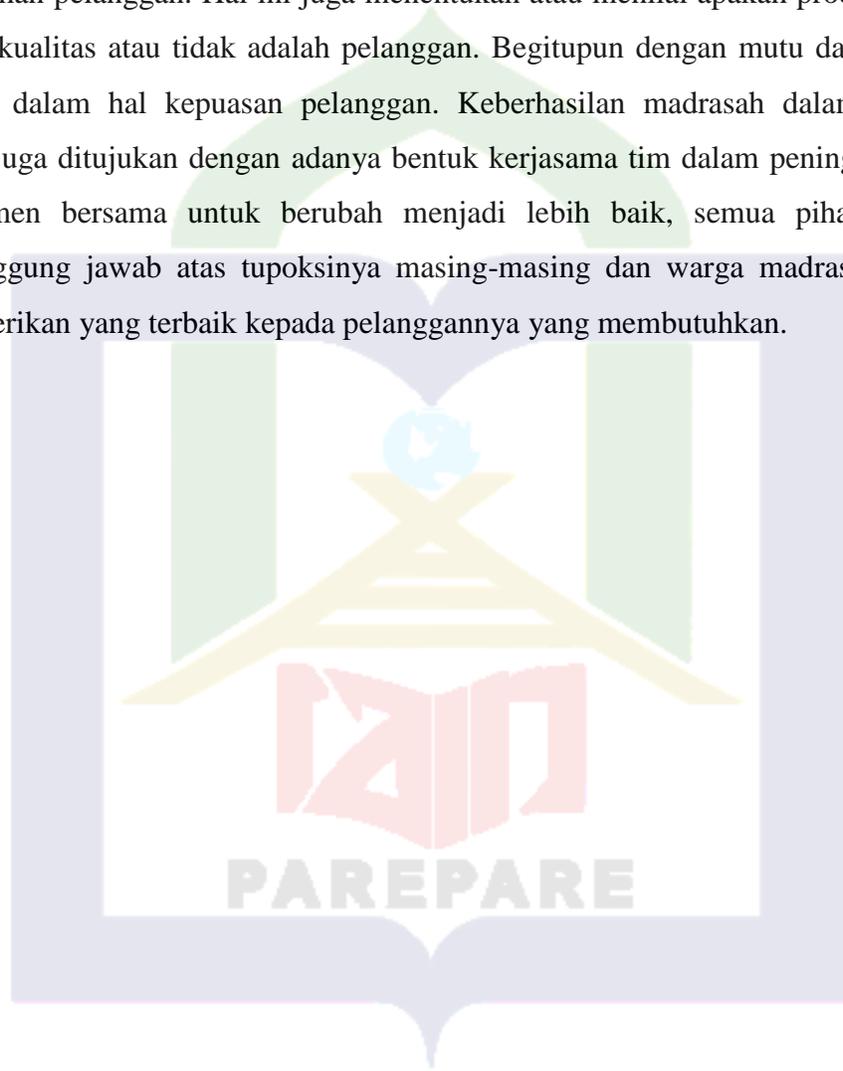
Penerapan TQM yang baik akan ikut meningkatkan manajemen pembelajaran guru sehingga dapat meningkatkan kualitas siswa. Mutu dapat dikatakan ada jika suatu pelayanan memenuhi spesifikasi yang ada dan merupakan cara untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan standar atau tidak. Standar mutu yang dimiliki setiap orang berbeda-beda. Seseorang bahkan dapat menetapkan standar mutu yang berbeda untuk yang lain. Standar mutu pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menyenangkan pelanggan.<sup>91</sup> Hal ini dikarenakan penentu kualitas suatu produk atau jasa biasanya dipengaruhi oleh faktor

---

<sup>90</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 56.

<sup>91</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, 2011, hlm. 56.

dari subjektif seperti pengalaman, harapan, kebutuhan, selera, dan lain sebagainya. Oleh karena itu kualitas pelayanan memiliki standar yang dapat diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasinya. Menurut hasil penelitian ini, kualitas atau mutu tergolong dalam *quality in perception*, dimana mutu diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Hal ini juga menentukan atau menilai apakah produk atau jasa itu berkualitas atau tidak adalah pelanggan. Begitupun dengan mutu dalam persepsi diukur dalam hal kepuasan pelanggan. Keberhasilan madrasah dalam penerapan TQM juga ditunjukkan dengan adanya bentuk kerjasama tim dalam peningkatan mutu, komitmen bersama untuk berubah menjadi lebih baik, semua pihak madrasah bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing dan warga madrasah berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggannya yang membutuhkan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare berjalan dengan baik, dapat dilihat dari strategi dan berbagai inovasi yang dilakukan telah mencakup prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu. Diantaranya, lembaga terus berusaha dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik dengan mengadakan berbagai kegiatan akademik maupun non akademik untuk meningkatkan prestasinya dan guru diberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya dalam pembelajaran, seluruh komponen madrasah ikut terlibat dalam meningkatkan mutu yang dilakukan dengan rapat secara berkala, mengevaluasi program-program madrasah yang telah dibuat dalam meningkatkan mutu, membuat keputusan yang efektif dan menjaga komitmen yang berjalan dengan baik dan selalu mengapresiasi guru atau peserta didik yang berprestasi, melakukan perbaikan untuk lebih meningkatkan mutu dengan mengadakan supervisi setiap semester.
2. Respon dari peserta didik dan guru terhadap implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare mendapat umpan balik yang baik dan bekerja sama dalam peningkatan kualitas layanan. Penerapan TQM ini juga ikut meningkatkan manajemen pembelajaran guru yang dapat berdedikasi dan bertanggung jawab atas tugasnya.
3. Faktor yang menjadi kendala dan pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare yaitu masalah waktu yang terbatas. Sementara itu, terdapat faktor pendukung antara lain yaitu sumber daya yang unggul dan sarana prasarana yang memadai. Solusi dari kendala ini, perlu adanya keseimbangan dan kesiapan dalam kondisi apapun dalam melakukan pekerjaan.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dapat membantu implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare yaitu:

1. Dalam menjalankan implementasi Total Quality Management selalu dilandasi kerjasama dan komitmen bersama bukan sekedar formalitas, tetapi dalam pelayanan kepada pelanggan dan harapan bersama sehingga kualitas layanan administrasi akademik di madrasah semakin meningkat.
2. Kepala MAN 1 Parepare diharapkan lebih mempertahankan dan memaksimalkan apa yang telah dicapai terkait dengan implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah agar kedepannya dapat lebih fokus pada apa yang menjadi tujuan lembaga pendidikan.
3. Madrasah diharapkan mampu mempertahankan dan memperbaiki kualitas layanan madrasah jika terdapat kesalahan sehingga dapat mendukung peningkatan mutu layanan administrasi akademik di madrasah. Staf administrasi mampu menjaga semangat kinerja sehingga mutu layanan dapat terjaga dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga serta pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*. Vol.7, No.1, Juni 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Ardy Wiyani, Novan. *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018.
- Arif Burhanudin, Moch. *Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidikan*. Tesis: Program studi manajemen pendidikan Pascasarjana, 2018.
- Asikin. *Implementasi Total Quality Management di Perguruan Tinggi*. vol.6, no.2, 2017.
- Akhyar, Yundri. *Total Quality Mangement*. Jurnal Potensia, vol. 13, no.01, 2014.
- Bulkis, Staf Administrasi MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.
- Depag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Madinah: Muamma Al-Malik Fahd Li Thiba'at AlMushaf, 1998.
- Diat Prasajo, Lantip. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press, 2016.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Daryanto, M. *Administrasi dan Manajemen Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Firdianti, Arinda. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Yogyakarta: CV GREPUBLISHING, 2018.
- Fattah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Giri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Tesis: Universitas Terbuka, 2008.
- Ibrahim, Tatang dan Rusdiana. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bandung: Yrama Widya, 2021.
- Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Cv Sah Media, 2017.

- Jasuri. *Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Ilmiah: Vol. II, No. 2, 2017.
- Khadijah, Wakamad Kurikulum MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.
- Mundiri, Akmal. *Strategi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Membangun Branding Image*. Jurnal Pendidikan, vol.3, no.2, 2016.
- Marmoah, Sri. *Administrasi dan Supervise Pendidikan Teori Dan Praktek*. Yogyakarta:Deepublish, 2016.
- Malak, Stepanus. *Manajemen Mutu Pendidik*. Depok: Prenadamedia Group, 2016.
- Minarti, Sri. *Manajemen Sekolah*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2011.
- Maula Nugroho, Walid. *Peran Komite Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanwiyah Nurul Huda Sepakung Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang*. Skripsi: Jurusan Pendidikan Agama Islam, 2016.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*, 2015, Pefusion. <http://doi.org/10.1177/0267659114559116>.
- Muhammad Ridwan, Kepala MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.
- Muhammad Nasir, Guru MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.
- Maulidyah, Peserta Didik MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.
- Narbuko, Cholid, dan Abu Achmad. *Metodologi Penelitian*. Cet.8, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2013.
- Purwanto, Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2016.

- Prasetyo, Apri Dwi. *Pengelolaan TQM berorientasi pada kualitas pelayanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta*. Tesis: Jurusan Magister Administrasi Pendidikan: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.
- Qo'dah, Nur Arifah Dzul. "Implementasi TQM dalam meningkatkan program kelas unggulan dan citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik", Skripsi Sarjana: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam: Malang, 2022.
- Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang RI Tentang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun, 2003.
- Republik Indonesia. 2021. Undang-Undang RI Tentang Standar Nasional Pendidikan, Nomor 57 Tahun 2021.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Rusmawati, Yunni, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah. "Total Quality Management". Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Rrif Burhanudin, Moch. *Pelaksanaan Total Quality Management dalam meningkatkan Mutu pendidikan di MA Raudlatul Ulum*, Tesis: Universitas Negeri Semarang, 2018.
- Rahmat. *Filsafat Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Saputra, Ade. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu*, Skripsi: Jurusan Tarbiyah dan Keguruan: Universitas Islam Raden Intan Lampung, 2020.
- Siregar, Rani Wahyuni et, al. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Medan: CV. Puskira Mitra Jaya, 2022.
- Sallis, Edward. "Total Quality Management in Education". Jogjakarta: IRCiSoD, 2006.
- Sallis, Edward. "Total Quality Management in Education", penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2011
- S.Arcaro, Jerome. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Subiyantoro. *Strategi Kepemimpinan Pendidikan dalam Pengembangan MAN Propinsi DIY Perspektif Total Quality Management*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, vol. 1, no.2, Yogyakarta, 2016.

- Saparina, Risa. *Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung*. Jurnal Administrasi Pendidikan: Bandung, Vol. 27 No. 1, 2020.
- Syarifuddin. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- Syamsuddin. *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*. Jurnal Al-Ta'dib Vol. 8, No. 2, Desember 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- Suhuriah, Kepala Administrasi MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.
- Siti Nur Rahmania Ridwan, Peserta Didik MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 26 Januari 2023.
- Triatna, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Usman, Nasir, dan Murniati. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta: An1mage, 2019.
- Upriani, Guru MAN 1 Parepare, *Wawancara* di Kota Parepare pada tanggal 20 Desember 2022.
- Yunni Rusmawati, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah. *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia. 2021.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

## LAMPIRAN

### Surat Izin Penelitian dari Fakultas

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS TARBİYAH**  
Alamat : Jl. Amal Bakti No. 08 Sorong Parepare 91132 telp (0421) 21307 Fax.24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

---

Nomor : B.4789/In.39/FTAR.01/PP.00.9/ /12/2022 07 Desember 2022  
Lampiran : 1 Bundel Proposal Penelitian  
Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Walikota Parepare  
C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di,  
Kota Parepare

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : Firda  
Tempat/Tgl. Lahir : Boki, 4 Februari 2000  
NIM : 18.1900.038  
Fakultas / Program Studi : Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : Dusun Rubae, Desa Bentengnge, Kec. Watang Sawitto,  
Kab. Pinrang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik Di MAN 1 Parepare**". Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Desember 2022 sampai bulan Januari Tahun 2023. Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*



Tembusan :

- 1 Rektor IAIN Parepare
- 2 Dekan Fakultas Tarbiyah

Surat Izin dari Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu

		SRN IP0000896
<b>PEMERINTAH KOTA PAREPARE</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b> <i>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpmsp@pareparekota.go.id</i>		
<b>REKOMENDASI PENELITIAN</b> <b>Nomor : 888/IP/DPM-PTSP/12/2022</b>		
Dasar : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.</li><li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.</li><li>3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li></ol>		
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
<b>M E N G I Z I N K A N</b>		
KEPADA NAMA	: <b>FIRDA</b>	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE</b>	
Jurusan	: <b>MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM</b>	
ALAMAT	: <b>RUBAE, KEC, WATANG SAWITTO, KAB. PINRANG</b>	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
JUDUL PENELITIAN	: <b>IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI MAN 1 PAREPARE</b>	
LOKASI PENELITIAN	: <b>KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE (MAN 1 PAREPARE)</b>	
LAMA PENELITIAN	: <b>13 Desember 2022 s.d 13 Januari 2023</b>	
	a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung	
	b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan	
	Dikeluarkan di: <b>Parepare</b> Pada Tanggal : <b>15 Desember 2022</b>	
	<b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE</b>	
		<b>Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM</b>
	Pangkat : <b>Pembina (IV/a)</b> NIP : <b>19741013 200604 2 019</b>	
<b>Biaya : Rp. 0.00</b>		

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pesa 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPMTPSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



Surat Keterangan Selesai Meneliti dari MAN 1 Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE  
MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) 1 PAREPARE**

NSM : 311737203156, NPSN : 40320498, Akreditasi : A  
Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, e-mail:man1parepare@gmail.com,☎0421-21289  
Website : WWW.man1 Pareparecom ,E Mail : man 1 Parepare @ gmail .Com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B 053./Ma.21.16.01/PP.00.6/01/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD RIDWWAN AR, S. Ag., M. Pd.I**  
NIP : 197001262007011015  
Pangkat : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Negeri MAN1 Parepare

Menerangkan bahwa :

Nama : **FIRDA**  
NIM : 18.1900.038  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melakukan penelitian tanggal 13 Desember 2023 s.d. 13 Januari 2023 di Madrasah Aliyah Negeri (MAN ) 1 Parepare berdasarkan surat Pemerintah kota Parepare dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 888/IP/DPM-PTSP/12/2022 Tanggal 15 Desember 2022 Perihal Permohonan izin Penelitian/Wawancara, untuk Memperoleh data dalam Penyusunan Skripsi yang bersangkutan dengan Judul "**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT ( TQM ) DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI MAN 1 PAREPARE**"

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 01 Februari 2023

Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1  
Kota Parepare



## Surat Keterangan Wawancara dengan Informan

### SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUHURIAH, S.Ag

Jabatan : Kepala tata usaha MAN 1 Parepare

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Desember 2022

Informan,

  
(SUHURIAH)

PAREPARE

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Muhammad Ridwan Az*

Jabatan : *Kepala Madu 1*

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Desember 2022

Informan,

*Muhammad Ridwan Az*  
(.....)

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BULKIS. S. Sds .

Jabatan : Pengolah Data MAN 1 Kota Parepare .

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

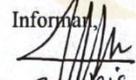
Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Desember 2022

Informan,

  
(Bulkis.....)

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA.**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD NASIR

Jabatan : GURU MAN 1 PAREPARE

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

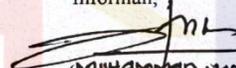
Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2022

Informan,

  
(MUHAMMAD NASIR - SPd.1)

**PAREPARE**

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khadiyah M, s.pd.

Jabatan : wakamad kurikulum

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

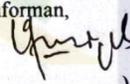
Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Desember 2022

Informan,

  
(.....)

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : UPRIANI

Jabatan : GURU MAN 1 PAREPARE

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18.1900.038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

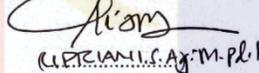
Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2022

Informan,

  
(UPRIANI, S. Ag. M. Pd.)

**PAREPARE**

**SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA.**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Maulidyah*

Jabatan : *Siswa*

Menyatakan bahwa:

Nama : *Firda*

Nim : *18 1900 038*

Program Studi : *Manajemen Pendidikan Islam*

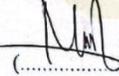
Fakultas : *Tarbiyah*

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **"Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare"**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2022

Informan,

  
(.....)

**PAREPARE**

SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN WAWANCARA.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *St. Siti Nur Rahmantiyah Pidiwan*

Jabatan : *Jabatan siswa.*

Menyatakan bahwa:

Nama : Firda

Nim : 18 1900 038

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian **“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”**.

Demikian surat pernyataan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2022

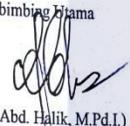
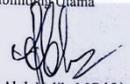
Informan,



(.....)  
*St. Nur Rahmantiyah P.*

PAREPARE

### Instrumen Penelitian

	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b>  <b>FAKULTAS TARBIIYAH</b>                  Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307  <b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</b></p>																																		
Nama Mahasiswa : Firda Nim : 18.1900.038 Fakultas : Tarbiyah Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare	Nama Mahasiswa : Firda Nim : 18.1900.038 Fakultas : Tarbiyah Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare																																		
<p><b>PEDOMAN WAWANCARA</b></p> Wawancara pegawai/staf administrasi (MAN 1 Parepare)	<p><b>PEDOMAN WAWANCARA</b></p> Wawancara Wakamad Kurikulum (MAN 1 Parepare)																																		
Identitas Responden Nama : Jabatan : Hari/Tanggal :	Identitas Responden Nama : Jabatan : Hari/Tanggal :																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 95%;">Pertanyaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Bagaimana cara pegawai/staf administrasi menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Kendala apa saja yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah? Serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengalami kendala tersebut?</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Bagaimanakah kepala madrasah menciptakan kerja sama dengan pegawai/staf administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Apa faktor pendukung dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Bagaimana cara pegawai/staf administrasi ketika mendapatkan keluhan atau komplek dari pelanggan saat memberikan pelayanan?</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Bagaimanakah cara pegawai/staf administrasi menanggulangi ketika terdapat kekeliruan dalam pelayanan?</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Apakah pegawai/staf administrasi menyusun program kerja dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Pertanyaan	1.	Bagaimana cara pegawai/staf administrasi menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan di madrasah?	2.	Kendala apa saja yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah? Serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengalami kendala tersebut?	3.	Bagaimanakah kepala madrasah menciptakan kerja sama dengan pegawai/staf administrasi akademik di madrasah?	4.	Apa faktor pendukung dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah?	5.	Bagaimana cara pegawai/staf administrasi ketika mendapatkan keluhan atau komplek dari pelanggan saat memberikan pelayanan?	6.	Bagaimanakah cara pegawai/staf administrasi menanggulangi ketika terdapat kekeliruan dalam pelayanan?	7.	Apakah pegawai/staf administrasi menyusun program kerja dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi akademik di madrasah?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 95%;">Pertanyaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Bagaimana ibu/bapak membuat suatu perencanaan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bagaimana model/desain manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Bagaimana ibu/bapak mengembangkan program manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Bagaimana target pencapaian pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah yang diinginkan apakah sudah tercapai?</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Apa faktor penghambat yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Apa faktor pendukung yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Bagaimana solusi yang dapat dilakukan ketika menghadapi masalah dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Apa saja program madrasah yang dapat meningkatkan mutu layanan administrasi akademik madrasah?</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Pertanyaan	1.	Bagaimana ibu/bapak membuat suatu perencanaan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?	2.	Bagaimana model/desain manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?	3.	Bagaimana ibu/bapak mengembangkan program manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?	4.	Bagaimana target pencapaian pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah yang diinginkan apakah sudah tercapai?	5.	Apa faktor penghambat yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?	6.	Apa faktor pendukung yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?	7.	Bagaimana solusi yang dapat dilakukan ketika menghadapi masalah dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?	8.	Apa saja program madrasah yang dapat meningkatkan mutu layanan administrasi akademik madrasah?
No.	Pertanyaan																																		
1.	Bagaimana cara pegawai/staf administrasi menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan di madrasah?																																		
2.	Kendala apa saja yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah? Serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengalami kendala tersebut?																																		
3.	Bagaimanakah kepala madrasah menciptakan kerja sama dengan pegawai/staf administrasi akademik di madrasah?																																		
4.	Apa faktor pendukung dalam pelayanan administrasi akademik di madrasah?																																		
5.	Bagaimana cara pegawai/staf administrasi ketika mendapatkan keluhan atau komplek dari pelanggan saat memberikan pelayanan?																																		
6.	Bagaimanakah cara pegawai/staf administrasi menanggulangi ketika terdapat kekeliruan dalam pelayanan?																																		
7.	Apakah pegawai/staf administrasi menyusun program kerja dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi akademik di madrasah?																																		
No.	Pertanyaan																																		
1.	Bagaimana ibu/bapak membuat suatu perencanaan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?																																		
2.	Bagaimana model/desain manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?																																		
3.	Bagaimana ibu/bapak mengembangkan program manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?																																		
4.	Bagaimana target pencapaian pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah yang diinginkan apakah sudah tercapai?																																		
5.	Apa faktor penghambat yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?																																		
6.	Apa faktor pendukung yang dialami dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?																																		
7.	Bagaimana solusi yang dapat dilakukan ketika menghadapi masalah dalam proses pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah?																																		
8.	Apa saja program madrasah yang dapat meningkatkan mutu layanan administrasi akademik madrasah?																																		
Parepare, 31 Oktober 2022	Parepare, 31 Oktober 2022																																		
Mengetahui: Pembimbing Utama  (Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.) NIP. 19791005 200604 1 003	Mengetahui: Pembimbing Pendamping  (Nureli Ramli, M.Pd.) NIDN. 2004119101																																		
Mengetahui: Pembimbing Utama  (Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.) NIP. 19791005 200604 1 003	Mengetahui: Pembimbing Pendamping  (Nureli Ramli, M.Pd.) NIDN. 2004119101																																		



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
 FAKULTAS TARBIYAH  
 Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307  
 VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda  
 Nim : 18.1900.038  
 Fakultas : Tarbiyah  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara Kepala Madrasah (MAN 1 Parepare)

Identitas Responden  
 Nama :  
 Jabatan :  
 Hari/Tanggal :

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimanakah ibu/bapak membuat suatu perencanaan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
2.	Bagaimana model/desain manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
3.	Apakah dengan adanya penerapan manajemen mutu terpadu ini sesuai dengan visi, misi madrasah? Dan apakah semua pihak madrasah terlibat dalam perumusan visi dan misi madrasah?
4.	Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu, untuk menunjang mutu madrasah khususnya layanan administrasi akademik, bagaimana motivasi atau apakah terdapat program khusus yang anda lakukan kepada guru atau staf madrasah agar mereka mempunyai motivasi dan tetap konsisten dalam memberikan layanan administrasi akademik yang berkualitas?
5.	Apakah dalam pengambilan keputusan melibatkan seluruh warga (guru, staf) madrasah?
6.	Apakah faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di madrasah? Serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengalami kendala tersebut?
7.	Apakah faktor pendukung dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di madrasah?
8.	Menurut ibu/bapak sejauh manakah pelaksanaan manajemen mutu terpadu di madrasah?

Parepare, 31 Oktober 2022

Mengetahui:

Pembimbing Utama

(Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.)  
 NIP. 19791005 200604 1 003

Pembimbing Pendamping

(Nurleli Ramli, M.Pd.)  
 NIDN. 2004119101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
 FAKULTAS TARBIYAH  
 Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307  
 VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda  
 Nim : 18.1900.038  
 Fakultas : Tarbiyah  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara Kepala Administrasi Sekolah (MAN 1 Parepare)

Identitas Responden  
 Nama :  
 Jabatan :  
 Hari/Tanggal :

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimanakah bapak/ibu membuat sebuah perencanaan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
2.	Bagaimana peran anda selaku Kepala Administrasi madrasah dalam membentuk staf/pegawai administrasi demi menunjang mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
3.	Apakah visi, misi dan tujuan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
4.	Apakah bapak/ibu membentuk kerjasama tim ( <i>Team Work</i> ) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
5.	Bagaimana target pencapaian pengembangan mutu dalam meningkatkan layanan administrasi akademik madrasah yang diinginkan dan apakah sudah tercapai?
6.	Apakah pegawai/staf administrasi pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik di madrasah ini?
7.	Bagaimana cara kepala madrasah memberikan motivasi terhadap kepala administrasi, guru, dan staf di madrasah dalam memberikan layanan kepada pelanggan internal maupun eksternal?

Parepare, 31 Oktober 2022

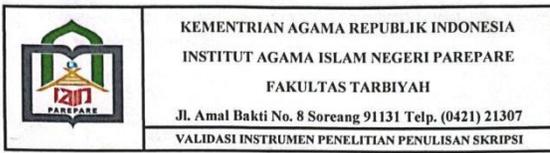
Mengetahui:

Pembimbing Utama

(Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.)  
 NIP. 19791005 200604 1 003

Pembimbing Pendamping

(Nurleli Ramli, M.Pd.)  
 NIDN. 2004119101



Nama Mahasiswa : Firda  
 Nim : 18.1900.038  
 Fakultas : Tarbiyah  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara Siswa/Siswi (MAN 1 Parepare)

Identitas Responden

Nama :  
 Jabatan :  
 Hari/Tanggal :

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana pandangan anda tentang pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak madrasah?
2.	Selama menjadi siswa apakah ada kendala yang dirasakan dalam mengurus administrasi di madrasah?
3.	Adakah saran yang diberikan kepada pegawai/staf administrasi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah?
4.	Apakah anda merasa senang dan puas terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh pegawai/staf administrasi di madrasah?
5.	Bagaimana anda mengajukan keluhan ketika mendapatkan kekeliruan dalam pelayanan administrasi?
6.	Bagaimana sikap atau perilaku pegawai/staf administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi di madrasah?

Parepare, 05 Desember 2022

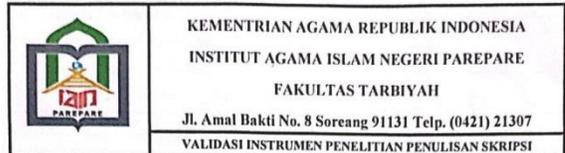
Mengetahui:

Pembimbing Utama

(Dr. Apd. Halik, M.Pd.I.)  
 NIP. 19791005 200604 1 003

Pembimbing Pendamping

(Nurieli Ramli, M.Pd.)  
 NIDN. 2004119101



Nama Mahasiswa : Firda  
 Nim : 18.1900.038  
 Fakultas : Tarbiyah  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Penelitian : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di MAN 1 Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara Guru (MAN 1 Parepare)

Identitas Responden

Nama :  
 Jabatan :  
 Hari/Tanggal :

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh pegawai/staf administrasi dalam menjalin kerja sama dengan guru untuk urusan administrasi akademik?
2.	Apakah ada kendala atau masalah yang bapak/ibu rasakan dalam <sup>memanfaatkan</sup> layanan administrasi akademik di madrasah? <i>Mendapatkan</i>
3.	Apakah strategi yang dilakukan pegawai/staf administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik masih kurang atau sudah sesuai harapan? <i>par</i>
4.	Adakah saran bapak/ibu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
5.	Bagaimana perilaku yang diberikan oleh pegawai/staf administrasi kepada guru dalam membantu mengelola nilai atau urusan administrasi akademik di madrasah?
6.	Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di madrasah?
7.	Apakah bapak/ibu merasa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh pegawai/staf administrasi di madrasah?

Parepare, 05 Desember 2022

Mengetahui:

Pembimbing Utama

(Dr. Apd. Halik, M.Pd.I.)  
 NIP. 19791005 200604 1 003

Pembimbing Pendamping

(Nurieli Ramli, M.Pd.)  
 NIDN. 2004119101

## Dokumentasi



Wawancara ibu Bulkis, S.Sos selaku staf administrasi MAN 1 Parepare



Wawancara bapak Muhammad Ridwan AR, S.Ag Kepala MAN 1 Parepare



Wawancara bapak Muhammad Nasir, S.Pd.I selaku Guru MAN 1 Parepare



Wawancara Siti Nur Rahmaniah R selaku Siswa MAN 1 Parepare



Wawancara ibu Upriani, S.Ag. M.Pd.I  
Selaku Guru MAN 1 Parepare



Wawancara Maulidyah selaku Siswa  
MAN 1 Parepare



Wawancara ibu Suhuriah, S.Ag selaku  
Kepala Administrasi MAN 1 Parepare



Wawancara ibu Khadijah M, S.Pd  
selaku Wakamad KurikulumMAN 1  
Parepare



Struktur Organisasi MAN 1 Parepare

### DATA GURU DAN PEGAWAI MAN 1 PLUS KETERAMPILAN KOTA PAREPARE

NO	NAMA	NIP	LUMPUR DAN TANGGAL LAHIR	LIP	KELOMPOK	TAHUN	PENDIDIKAN TERAKHIR	JURUSAN	PERGURUAN TINGGI	WILAYAH Bekerja	TMT	PANGKAT TERAKHIR	KELOMPOK
1	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2015	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
2	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
3	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
4	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
5	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
6	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
7	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
8	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
9	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
10	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
11	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
12	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
13	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
14	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
15	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
16	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
17	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
18	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
19	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
20	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
21	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
22	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
23	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
24	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
25	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
26	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
27	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
28	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
29	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
30	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
31	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
32	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
33	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
34	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
35	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
36	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
37	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
38	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
39	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
40	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
41	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
42	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
43	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
44	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
45	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
46	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
47	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
48	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
49	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01
50	ABDULLAH, MUHAMMAD	197001010010001	Parepare, 01 Januari 1970	L	52	2017	Magister Pendidikan Islam	UMM Makassar	2007	2007	01/01/2007	Pendidik Tk I	01

NSM : 131173720029 NSM BARU: 131173720001  
 NPSN : 40320498

Parepare, 3 Januari 2022  
 Kepala Madrasah,  
 Muhammad Ridwan AR, S.Ag. M.Pd.I

Data Guru dan Pegawai MAN 1 Parepare

## BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis FIRDA, lahir di Boki pada tanggal 4 Februari 2000, anak tunggal dari pasangan Bapak Syarifuddin Santo dan Ibu Syamsiah Tane. Penulis beralamat di Rubae, Kec. Watang Sawitto, Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikan dasar di SDN 22 Pinrang dan lulus pada tahun 2012, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 5 Pinrang selama 3 tahun dan lulus pada tahun 2015. Setelah lulus SMP penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Pinrang dengan mengambil jurusan Akuntansi dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Program Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan memilih jurusan Tarbiyah dan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PPL) di UPT SMP Negeri 2 Mattiro Sompe (UPT SMP Negeri 1 Lanrisang) dan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Kecamatan Watang Sawitto, Kelurahan Siparappe. Saat ini, penulis telah menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah Prodi Manajemen Pendidikan Islam pada tahun 2023 dengan judul skripsi “Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik di MAN 1 Parepare”.

