

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI MA ALHAYATUL ISLAMIYAH
KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

IMANA WIJANTIKO

NIM. 16170038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2020

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI MA ALHAYATUL ISLAMIYAH
KOTA MALANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
Memperoleh gelar strata satu sarjana pendidikan (S.Pd)*



Oleh:

IMANA WIJANTIKO

NIM. 16170038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI MA ALHAYATUL ISLAMİYAH KOTA MALANG

Oleh:

Imana Wijantiko

NIM. 16170038

Telah disetujui dan disahkan,

Pada Tanggal 12 Desember 2020

Oleh:

Dosen Pembimbing

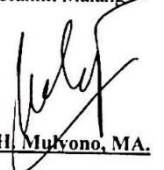


Dr. H. Mulvono, MA.

NIP. 19660626 200501 1 00

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang



Dr. H. Mulvono, MA.

NIP. 19660626 200501 1 00

LEMBAR PENGESAHAN**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI MA ALHAYATUL ISLAMIAH
KOTA MALANG****SKRIPSI**

Dipersiapkan dan disusun oleh Imana Wijantiko (16170038)

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 23 Desember 2020 dan dinyatakan

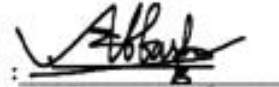
LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian**Tanda Tangan**

Ketua Sidang

Dr. Abdul Bashith, M.Si
NIP. 197610002 200312 1 003

: 

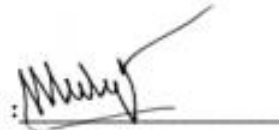
Sekretaris sidang

Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 19660626 200501 1 003

: 

Dosen Pembimbing

Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 19660626 200501 1 003

: 

Penguji Utama

Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002

: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. H. Agus Maimun, M.Pd

NIP.19650817 199803 1 003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk dua sosok malaikat tak bersayap, yang selalu tulus menyertakan do'a-do'anya, dan yang tak kenal lelah memberikan kasih sayangnya. Merekalah Ibuku tercinta (Siti Saudah) dan Bapakku tersayang (Bambang Wijandoko).

Adikku (Nidham Wijantiko) yang selalu memberikan semangat dan motivasi disetiap hal, memberikan banyak cerita dan pengalaman berharganya

MOTTO

“Manusia Berencana, Tuhan Menentukan”



NOTA DINAS PEMBIMBING

Nota Dinas Pembimbing

Dr. H. Mulyono, M.A
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Imana Wijantiko

Malang, 9 Desember 2020

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang

Di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Imana Wijantiko

NIM : 16170038

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah kota Malang*

Maka selaku Pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. H. Mulyono, M. A
NIP. 19660626 200501 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imana Wijantiko
NIM : 16170038
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 22 Desember 2020


Imana Wijantiko

NIM : 1617003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT sang Maha Kuasa dan Maha Pengasih dan Penyayang, maha pemberi nikmat yang tak terhitung jumlahnya, dan sang penabur rizqi bagi setiap hamba-Nya. Karena rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam marilah kita sampaikan kepada tauladan umat yang menjadi panutan bagi generasi-generasi setelahnya, beliaulah junjungan kita nabi akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat selesai berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Agus Maimun, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. Mulyono, M.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan juga selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan telah membimbing dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah membimbing dan memberi arahan selama menjadi mahasiswa, dan seluruh Staff Manajemen Pendidikan Islam yang telah membantu dan memudahkan proses penyelesaian tugas akhir
5. Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I selaku kepala madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di madrasah tersebut.
6. Seluruh warga masyarakat MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dan juga guru yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal panjang

Vokal(a) panjang = â

Vokal(i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = u

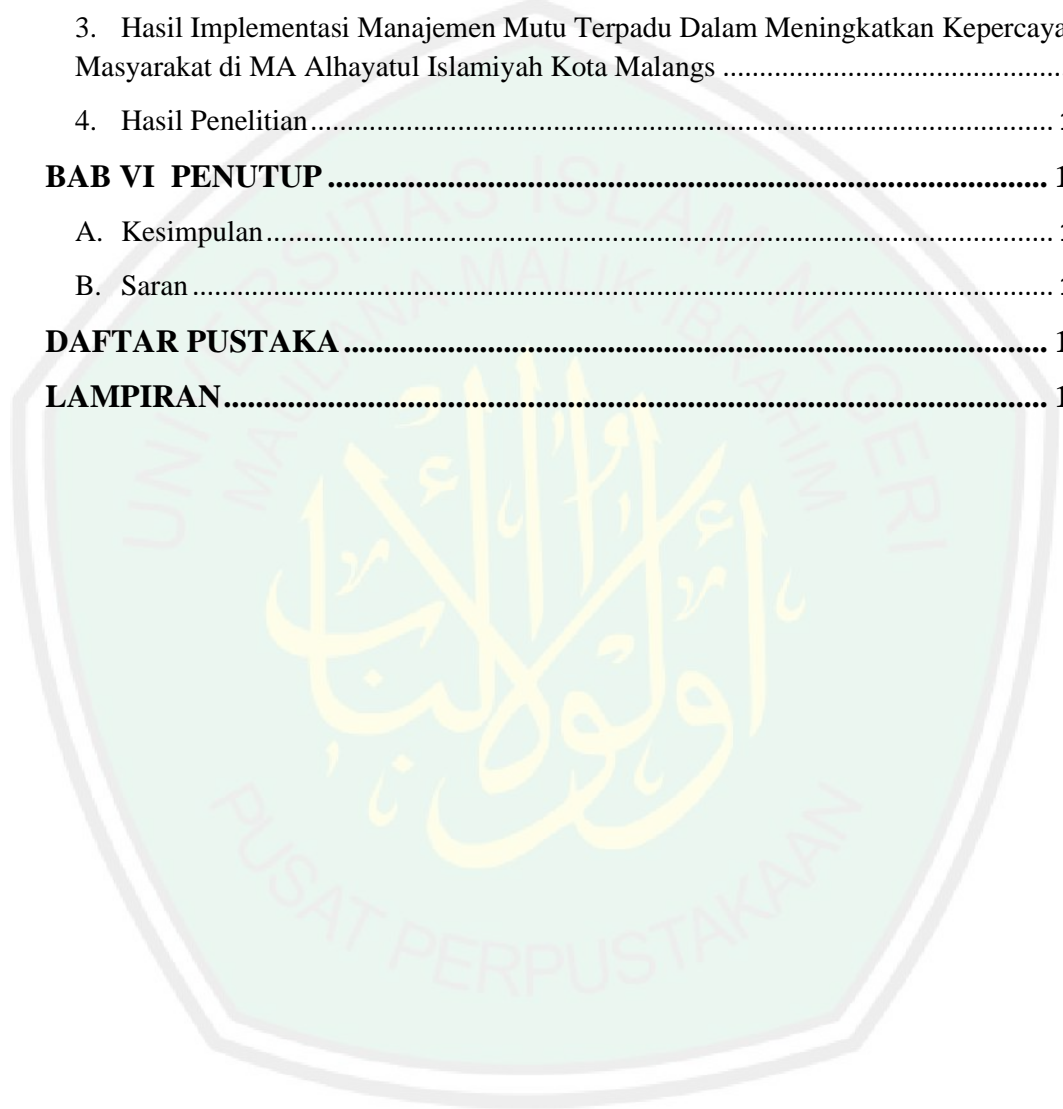
أي = i

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Originalitas Penelitian	9
F. Definisi Istilah	11
G. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Implementasi	14
B. Konsep Manajemen Pendidikan	15
C. Manajemen Mutu Terpadu	23
D. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.....	26

E. Kerangka Berpikir	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	34
C. Subyek Penelitian	35
D. Lokasi Penelitian	36
E. Data dan Sumber data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data	41
H. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	43
I. Prosedur Penelitian	45
BAB IV	50
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	50
A. PAPARAN DATA.....	50
1. Sejarah Singkat MA Alhayatul Islamiyah Malang	50
2. Visi, Misi, dan Tujuan	50
3. Keadaan Guru dan Staf MA Alhayatul Islamiyah	53
4. Keadaan Peserta Didik MA Alhayatul Islamiyah.....	55
5. Sarana dan Prasarana MA Alhayatul Islamiyah	56
6. Letak Geografis	57
B. PAPARAN DATA PENELITIAN.....	58
1. Perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.....	58
2. Implementasi Manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.....	62
3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang	73
BAB V.....	86
PEMBAHASAN	86

1. Perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang	87
2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.....	90
3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malangs	98
4. Hasil Penelitian.....	104
BAB VI PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Data dan Sumber Data	37
Tabel 3.2 Prosedur Penelitian	45
Tabel 4.1 Guru	54
Tabel 4.2 Staf	55
Tabel 4.3 Jumlah Siswa.....	56
Tabel 4.4 Sarana Dan Prasarana.....	56
Tabel 4.5 Presentase Kehadiran Guru.....	77
Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana.....	82
Tabel 4.7 Data Siswa.....	85

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir	32
Bagan 4.1 Perencanaan oleh kepala sekolah.....	61
Bagan 4.2 Pelatihan Guru	64
Bagan 4.3 Tahapan Sarana Dan Prasarana.....	69
Bagan 5.1 Perencanaan dan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Kejuaraan Tahun 2019	80
Gambar 4.3 Kejuaraan Marching Band Putri 2019	81



ABSTRAK

Wijantiko, Imana. 2020. *Implementasi Manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang*. Skripsi, jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi : Dr. H. Mulyono, M.A

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu , Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Skripsi ini membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di latarbelakangi oleh permasalahan tentang banyaknya lembaga pendidikan yang masih kurang akan menerapkan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Peneliti melakukan penelitian ini atas dasar pentingnya implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dimana keduanya saling melengkapi untuk memperbaiki produktivitas dan juga kepuasan pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang. (2) Untuk mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu di MA Alhyatul Islamiyah Kota Malang. (3) Untuk mengetahui hasil implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.

Kemudian untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yang mempunyai empat aktivitas yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang sudah diperoleh dianalisis kemudian di cek keabsahan datanya menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah disusun oleh kepala madrasah. (2) Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat meliputi a) pelatihan guru b) supervisi guru c) meningkatkan prestasi siswa d) perbaikan sarana dan prasarana (3) Hasil implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan yaitu a) meningkatnya kompetensi guru. b) sarana dan prasarana berfungsi sangat baik. c) meningkatnya prestasi siswa. d) meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.

Wijantiko, Imana. 2020. *Implementation of integrated quality management in increasing public trust in MA Alhayatul Islamiyah Malang City*. Thesis, majoring in Management of Islamic Education, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Thesis Advisor: Dr. H. Mulyono, MA

Keywords: Integrated Quality Management, Increasing Public Trust

This thesis discusses the implementation of integrated quality management in increasing public trust in the background of the problem about the number of educational institutions that are still lacking in implementing integrated quality management in increasing public trust. Researchers conducted this research on the basis of the importance of implementing integrated quality management in increasing public trust. Where the two complement each other to improve productivity and customer satisfaction

The objectives of this study are: (1) To determine the planning of the implementation of integrated quality management in increasing public trust in MA Alhayatul Islamiyah Malang City. (2) To describe the implementation of integrated quality management in MA Alhyatul Islamiyah Malang City. (3) To determine the results of the implementation of integrated quality management in increasing public trust in MA Alhayatul Islamiyah Malang City.

Then to achieve the research objectives, researchers used a qualitative approach. By using descriptive qualitative methods, data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis technique used in this study is the Miles and Huberman model, which has four activities, namely: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data that has been obtained are analyzed and then checked the validity of the data using triangulation techniques.

The results of the study indicate that: (1) planning for the implementation of integrated quality management in increasing public trust in MA Alhayatul Islamiyah is compiled by the principal of the madrasah, in the form of a) planning teacher activities b) facilities and infrastructure c) improving student achievement (2) Implementation of quality management integrated in increasing public trust includes a) teacher training b) teacher supervision c) improving student achievement d) improving facilities and infrastructure (3) The results of implementing integrated quality management in increasing trust, namely a) increasing teacher competence. b) facilities and infrastructure are functioning very well. c) increased student achievement. d) increasing public trust in MA Alhayatul Islamiyah Malang City

وبجانتيكو ، إيمان. ألفين و عشرون. تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور في مدرسة عالية الحياة الإسلامية مدينة مالانج. أطروحة ، تخصص إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، مولانا مالك إبراهيم الدولة الإسلامية جامعة مالانج. مستشار الأطروحة: د. الحج. موليونو ، ماساتشوستس

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة المتكاملة ، زيادة الثقة العامة

تناقش هذه الرسالة تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور في خلفية المشكلة التي لا تزال العديد من المؤسسات التعليمية تفتقر إليها في تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور. أجرى الباحثون هذا البحث على أساس أهمية تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور. حيث يكمل الاثنان بعضهما البعض لتحسين الإنتاجية ورضا العملاء

أهداف هذه الدراسة هي: (1) لتعرف على تخطيط تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور في مدرسة عالية الحياة الإسلامية مدينة مالانج. (2) لوصف تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة عالية الحياة الإسلامية مدينة مالانج. (3) تحديد نتائج تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور في مدرسة عالية الحياة الإسلامية مدينة مالانج.

ثم لتحقيق أهداف البحث ، استخدم الباحثون المنهج النوعي. باستخدام الأساليب الوصفية النوعية ، فإن تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. إن أسلوب تحليل البيانات المستخدم في هذه الدراسة هو نموذج له أربعة أنشطة ، وهي: جمع البيانات ، وتقليل البيانات ، وعرض البيانات ، واستخلاص النتائج. يتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ثم التحقق من صحة البيانات باستخدام تقنيات التثليث. تظهر نتائج الدراسة أن: (1) التخطيط لتنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور في ماجستير الحياة الإسلامية يتم إعداده من قبل رئيس المدرسة ، (2) تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في زيادة ثقة الجمهور. (3) وكانت نتائج تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في زيادة الثقة وهي (أ) زيادة كفاءة المعلم. (ب) المرافق والبنية التحتية تعمل بشكل جيد للغاية. (ج) زيادة تحصيل الطلاب. (د) زيادة ثقة الجمهور في الحياة الإسلامية مدينة مالانج.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan yang mutlak dan penting bagi setiap bangsa, hal tersebut dikarenakan masa depan suatu bangsa dalam proses pembangunan nasional. Selain itu, pendidikan memiliki peran strategis dalam mendayagunakan potensi sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dan lebih matang. Melalui pendidikan kemampuan sumber daya manusia terus diasah agar memiliki kecakapan dan kemampuan dalam memecahkan berbagai problematika dalam kehidupan. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang diharapkan mampu menghadapi masa depan adalah manusia yang memiliki cakrawala berpikir luas, memiliki ketrampilan tepat guna, memiliki kepribadian mandiri dan bertanggung jawab, serta memiliki pemahaman dan apresiasi terhadap orang lain.¹

Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan social dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan sumber daya manusianya menjadi manusia yang memiliki derajat. Pendidikan di Indonesia, diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia Indonesia seutuhnya dengan mengembangkan berbagai potensi secara terpadu. Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3, menegaskan:

“Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan bentuk

¹ Engkoswara dan Aan Karomariah, *Administrasi pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 6

watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.²

Merosotnya mutu pendidikan di Indonesia secara umum dan mutu pendidikan tinggi secara spesifik dilihat dari prespektif makro dapat disebabkan oleh buruknya system pendidikan nasional dan rendahnya sumber daya (SDM) yaitu menempati peringkat 133 dari 177 negara di dunia. Data ini diperoleh sesuai hasil survey tentang *Human Development Index* (HDI) oleh *United Nation Development Program* atau (UNDP).

Rendahnya sumber daya manusia Indonesia berdasarkan hasil survey UNDP tersebut adalah akibat rendahnya mutu pendidikan diberbagai jenis dan jenjang pendidikan, karena itu salah satu pokok pembangunan pendidikan nasional ialah peningkatan mutu dan relevansi pendidikan. Selain itu, perluasan dan pemerataan pendidikan serta akuntabilitas juga menjadi kebijakan pembangunan pendidikan nasional (UUSPN No. 20 Tahun 2003).³

Sebagai organisasi, sekolah berfungsi membina SDM yang kreatif dan inovatif bukan saja peserta didiknya tetapi juga tenaga pendidiknya. Organisasi sekolah harus mejadi model organisasi yang tepat untuk semua tingkatan, dari tingkat dasar, tingkat menengah, dan tingkat tinggi. Sekolah dituntut untuk

² UU Sistem Pendidikan Nasional UU RI No.20 Tahun 2003,(Jakarta: Sinar Grafik,2008), hal 7

³ Abdul Hadis dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 4-5

mencari dan menerapkan manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Kegagalan dalam memperbaiki mutu pendidikan akibat manajemen yang lemah akan menimbulkan kegagalan generasi baik dalam dimensi mikro maupun makro. Oleh karena itu, manajemen sekolah harus mengembangkan kreatifitas, inovasi, modernisasi, dan berfokus pada pelanggan pendidikan.

Persaingan yang ketat dalam memperoleh simpati masyarakat baik lembaga pendidikan negeri maupun swasta, lembaga pendidikan perlu strategi dalam mengelola hubungan dengan stakeholder agar tercipta simbiosis mutualisme antara lembaga pendidikan dengan stakeholder nya.

Untuk menciptakan situasi dan kondisi yang baik antara pihak pengelola lembaga pendidikan dan masyarakat, maka sangat dibutuhkan kerja sama dan kontak dari kedua pihak secara intens dan berkelanjutan, pada dasarnya hubungan masyarakat adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, dukungan, kepercayaan, serta penghargaan pada dan dari publik suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.⁴

Persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin ketat haruslah didukung dengan strategi yang baik sehingga citra baik lembaga pendidikan dapat ditumbuh kembangkan, dengan didasarkan hal tersebut pelayanan terhadap konsumen merupakan prioritas utama lembaga pendidikan. Membangun citra bukan

⁴ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relation)*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2012), hal 13

merupakan hal yang mudah dilakukan persaingan antar lembaga pendidikan terus dilakukan demi menarik minat konsumen SDM, dalam persaingan ada yang memperkokoh sumber daya manusia (SDM), ada yang memperkuat bidang fasilitas gedung dan sarana lainnya, ada yang menarik dengan bidang pendanaan, tapi ada pula yang lebih memperhatikan dan memperkuat jaringan dari pada yang lainnya.⁵

Manajemen yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan perbaikan secara terus menerus adalah Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Dan dalam rangka untuk menghasilkan produk pendidikan yang bermutu, salah satu upayanya ialah melaksanakan prinsip-prinsip manajemen seperti manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*). Menurut Creech (dalam Tilaar) mengemukakan lima prinsip penting TQM, yaitu organisasi sebagai pusat pengembangan mutu, produk yang relevan dengan kebutuhan konsumen, proses yang diarahkan kepada produk bermutu sebagaimana yang diharapkan, adanya kepemimpinan yang kuat dan akhirnya adanya komitmen dari sejumlah civitas akademika dan seluruh *stakeholder* pendidikan untuk mewujudkan visi dan misi pendidikan.⁶

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu sistem pengendalian mutu untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan sebaik-baiknya. Konsep TQM dalam pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan

⁵ Dedi Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hal 185.

⁶ H.A.R Tilaar, *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional Dalam Pusaran Kekuasaan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal 309

merupakan intisari jasa dan bukan sebagai proses produksi. TQM dalam hal ini tidak membicarakan permasalahan masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut.⁷ Dalam realitas sejarah, madrasah tumbuh dan berkembang dari, oleh dan untuk masyarakat Islam. Sehingga sejak awal, madrasah merupakan konsep pendidikan berbasis masyarakat (*community based education*).

Dalam kegiatan manajemen mutu terpadu terdapat unsur komunikasi. Hubungan dengan masyarakat sebagai kegiatan manajemen operatif merupakan kegiatan yang memikul beban tugas mewujudkan sebagian kegiatan komunikasi keluar.⁸ Hubungan dengan masyarakat perlu agar dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut.

Berangkat dari pandangan tersebut, penulis terdorong untuk mengupas tentang manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Pemilihan madrasah sebagai lokasi penelitian, disebabkan karena penulis melihat perkembangan madrasah yang cukup pesat, hal ini terbukti adanya dengan banyaknya siswa yang berminat masuk di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang yang terhitung besar. Yang mencapai kurang lebih sekitar 400 an siswa. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan

⁷ E. Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal 176-177

⁸ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1995), hal. 73

Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.⁹

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengadakan penelitian Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.” Hal ini berkaitan secara langsung dengan implementasi yang digunakan oleh madrasah dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu dalam membangun kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka yang menjadi permasalahan pokok dalam pembahasan ini adalah “Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

1. Bagaimana perencanaan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang?
3. Bagaimana hasil implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang?

⁹ Hasil Observasi sementara di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang, 09 januari 2020

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis dapat menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat yang diterapkan di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.
3. Untuk mengetahui hasil implementasi manajemen mutu terpadu di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya:

1. Manfaat teoritis
 - a. Penulis dapat mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Sebagai bentuk pengembangan dari wawasan keilmuan tentang pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

b. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan islam terutama dalam bidang manajemen mutu terpadu bagi penyusun khususnya dan dunia pendidikan islam pada umumnya.

2. Manfaat praktis

a. Manfaat bagi peneliti

- 1) Di harapkan dpat memberikana wawasan pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti tentang manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat
- 2) Mengetahui manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya yang diterapkan oleh MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

3. Manfaat bagi MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang

- a. Di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang
- b. Dapat menjadi solusi yang bisa diterapkan MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang dalam menghadapi permasalahan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, dalam mengembangkan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

E. Originalitas Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan acuan dari beberapa penelitian yang sudah ada. Tentunya penelitian-penelitian terdahulu tersebut memiliki ruang lingkup yang sama dengan penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan landasan untuk penelitian sebagai berikut :

1. Fajar Murtaza jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-raniry Darussalam Banda Aceh meneliti berjudul Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Skill Peserta Didik Di SMKN 1 Masjid Raya Neuheun. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokasi penelitian yang bertempat di SMKN 1 Masjid Raya Neuheun serta subyek penelitiannya, sedangkan penelitian peneliti tentang meningkatkan kepercayaan masyarakat yang penelitiannya di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Perbedaan lainnya terdapat pada tingkat pendidikan yang diteliti, berdasar tingkatan yang diteliti oleh peneliti terdahulu penelitiannya di SMKN sedangkan tingkatan yang dilakukan peneliti ditingkat Madrasah Tsanawiyah. Persamaan antar peneliti dengan penelitian ini adalah metode kualitatif, dan data juga diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Anna Yulia Ervita, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam meneliti tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokasi penelitian yang bertempat di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, sedangkan lokasi penelitian peneliti di MA Alhayatul

Islamiyah, Kota Malang. Perbedaan lainnya beda subyek penelitian yaitu peneliti sebelumnya tentang implemenasi manajemen mutu terpadu sedangkan di penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di tingkat menengah serta terdapat di metodologi penelitian yang menggunakan metode kualitatif, dan data juga diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

- Ahmad Abroza, tesis, PPs, UIN Malang, 2015, Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Proses Belajar Mengajar persamaannya adalah memfokuskan Implementasi Sistem Manajemen Mutu di sekolah menengah, dan perbedaannya terletak pada aspek subyek penelitiannya.

Tabel 1.1 penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk, Penerbit, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originiltas Penelitian
1	Fajar Murtaza, <i>Manajemen Mutu dalam Peningkatan Skill Peserta Didik Di SMKN Mesjid Raya Neuheun Aceh Besar</i> . Skripsi Manajemen Pendidikan Islam, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh 2017	Memiliki kesamaan dalam obyek penelitian, penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta beberapa teknik dalam mengecek keabsahan data.	Perbedaannya pada subyek penelitiannya yang terfokus pada peningkatan peseta didik sedangkan peneliti tentang manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	Strategi Kepala Sekolah memberikan dampak positif bagi lembaga dengan cara meningkatkan proses belajar mengajar. Hal ini sebagai sumbangsih sebagai tenaga kependidikan untuk meningkatkan

				kualitas dan kuantitas pendidikan di Indonesia.
2	Anna Yulia Evita, <i>Implementasi Manajemen Mutu (MMT) di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan</i> . Skripsi, Manajemen Pendidikan Islam, UIN Raden Intan Lampung 2018.	Sama-sama membahas tentang implementasi manajemen mutu, dan mempunyai teknik penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif.	Perbedaan penelitiannya penelitian yang dilakukan sebelumnya hanya implementasi manajemen mutu saja sedangkan di penelitian ini manajemen mutu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.	Kepala sekolah menerapkan praktek ibadah guna menjadikan siswa-siswa mempunyai keahlian, berpendidikan dan bertaqwa kepada tuhan yang maha esa
3.	Ahmad Abroza, <i>implementasi manajemen mutu dalam meningkatkan proses belajar mengajar di SMP Darul Ulum Lampung Timur</i> . Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015	Sama-sama membahas tentang manajemen mutu dan obyek penelitian dilakukan di sekolah tingkat menengah	Perbedaan penelitiannya terletak pada subyek penelitiannya	Sistem manajemen mutu dan persyaratan produk bahwa dengan adanya fasilitas atau sarana prasarana yang memadai dan sebagai persyaratan produk untuk meningkatkan kualitas mutu.

F. Definisi Istilah

1. Manajemen adalah Kegiatan yang berkaitan dengan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, dan dilakukan bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Mutu terpadu adalah suatu sistem nilai yang mendasar dan komperhensif dalam mengelola organisai dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh stakeholders organisasi yang bersangkutan.
3. Kepercayaan masyarakat adalah kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

G. Sistematika Pembahasan

Dari urain diatas, dapat disusun sistematika pembahasan laporan hasil penelitian dalam bentuk skripsi sebagai berikut:

1. BAB I : membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinilitas penelitian dan definisi istilah.
2. BAB II : menjelaskan kajian pustaka dan kerangka berfikir penelitian. Adapun kajian pusta yang dibahas meliputi: Pengertian strategi kepemimpinan, strategi kepala madrasah, teori kepemimpinan, sifat-sifat kepemimpinan, pengertian kepala madrasah, peran kepala madrasah, pengertian kinerja guru, kompetensi guru, peran dan tugas pokok guru, kriteria kinerja guru, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru.

3. BAB III : menjelaskan tentang metode penilitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peniliti, subyek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan, prosedur penelitian.
4. BAB IV : menjelaskan tentang paparan data dan temuan penelitian yang meliputi: deskripsi lokasi penelitian (sejarah, visi, misi dan tujuan), paparan data penelitian yang berisi tentang data-data untuk menjawab rumusan masalah, temuan penelitian yang berisi tentang pembahasan dari paparan data atau hasil analisis data.
5. BAB V : menjelaskan tentang pembahasan hasil penelitian yang meliputi penyajian temuan penelitian dalam bentuk data yang disertai dengan pembahasan mengenai jawaban dari masalah penelitian, tafsiran temuan penelitian, modifikasi teori yang sudah ada, serta implikasi-implikasi lain dari hasil penelitian.
6. BAB VI : bagian penutup yang memuat dua hal pokok, meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Implementasi

Secara umum implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut Ripley dan Franklin implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran yang nyata. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai actor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.¹⁰

Van Meter Horn dalam Purwanto mendefenisikan implementasi secara lebih spesifik yaitu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah ataupun swasta yang diarahkan agar tetap tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹¹

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu untuk menimbulkan dampak atau akibat. Dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang di buat oleh lembaga pemerintah. Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.(2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) Hal. 427

¹¹ Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulis. *Implementasi Kebijakan Publik*. (Jogyakarta: Gaya Media, 2012) Hal. 20.

tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan oleh individu maupun pemerintah. Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu.

B. Konsep Manajemen Pendidikan

1. Pengertian

Manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* (melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa Inggris menjadi *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. Kemudian *Management* diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan). Manajemen menurut Parker (Stoner & Freeman) adalah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*). Sapre menyatakan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan langsung untuk penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi.¹²

Manajemen, menurut Brantas adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah

¹² Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014) hal.12

tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Adapun menurut Mas'ud Khasan, manajemen ialah ketatalaksanaan proses untuk penggunaan sumber daya secara efektif dalam mencapai sasaran tertentu.¹³

Lebih dari itu Malayu, mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dengan demikian hakekatnya manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dulu.¹⁴

Dari beberapa pandangan mengenai manajemen di atas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen berhubungan erat dengan lima hal utama yaitu: 1) organisasi sebagai wadah untuk

¹³ Endin Nasrudin, *Psikologi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010) hal. 21.

¹⁴ Mesiono, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012) hal. 2.

perwujudan manajemen, 2) manajer, 3) anggota organisasi, 4) tujuan organisasi 5) efektifitas dan efisiensi.

2. Fungsi

Kegiatan manajemen mencakup pengkajian yang sangat luas, sebuah aktivitas manajemen dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi di masa depan, menciptakan kegiatan-kegiatan organisasi, mendorong terbinanya kerjasama antara sesama anggota organisasi, serta mengawasi kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

Proses manajemen adalah kegiatan di mana organisasi membuat sumberdaya manusiawi dan materi tersedia dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Jadi suatu organisasi tidak mungkin bekerja dengan baik tanpa ada proses manajemen yang baik pula.

Menurut Winardi juga mengemukakan ada 4 macam fungsi manajemen yaitu: 1) perencanaan (planning), 2) Pengorganisasian (organizing), 3) menggerakkan (actuating), 4) mengawasi (controlling). Lebih luas lagi dikemukakan oleh Wijaya bahwa fungsi manajemen itu meliputi: planning (perencanaan), 2) organizing (pengorganisasian), 3) staffing (penugasan), 4) directing/ actuating (penggerakkan), 5) coordinating

(pengkoordinasian), controlling/ reporting (pengawasan), 7) budgeting (prmbiayaan), 8) Evluation (penilaian).¹⁵

Berdasarkan pendapat Terry fungsi pokok manajemen dan manajemen terdiri dari dari: perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan dan pengawasan. Namun menurut pendapat Fayol, bahwa fungsi manajemen terdiri dari: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian perintah (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), dan pengawasan (*controlling*).¹⁶

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif itulah, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi, industri, perbankan, maupun pendidikan. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakkan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Paling tidak kelima fungsi tersebut dianggap mencukupi bagi aktivitas manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya material melalui kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.

Penulis menyimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen meliputi fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengevaluasian (*evaluating*). Kesimpulan ini di dapat setelah menganalisis pendapat para ahli di atas tentang fungsi-fungsi manajemen. Para

¹⁵ Ibid, hal. 14.

¹⁶ Ibid., hal. 16.

ahli memberikan hirarki yang sama pada fungsi perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian (*organizing*). Selanjutnya, terdapat perbedaan pendapat para ahli tentang fungsi manajemen setelah fungsi pengorganisasian (*organizing*).

Ada yang memasukkan fungsi koordinasi (*coordinating*), fungsi pembiayaan (*funding*), fungsi pengarahan (*commanding*), dan sebagainya. Akan tetapi pada fungsi akhir, para ahli memberikan pendapat yang sama, yaitu adanya fungsi penilaian (*evaluating/controlling*).

1) Fungsi perencanaan

Keberadaan perencanaan sebagai suatu kegiatan manajemen merupakan tindakan awal. Bagaimanapun, semua fungsi manajemen saling terkait yang dilaksanakan manajer. Setiap fungsi kegiatan organizing harus dimulai dari perencanaan. Perencanaan mempunyai hubungan yang erat dengan manajemen. Suatu rencana pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang ditentukan sebelum melakukan berbagai kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Berarti perencanaan itu merupakan aktivitas secara holistik dengan upaya mengoptimalkan dana, sarana dan lain-lain dari suatu sistem.¹⁷

Perencanaan itu pada dasarnya berkisar pada dua hal yaitu: 1) penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan konkrit yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai-nilai yang

¹⁷ Ibid., hal. 16.

dimiliki masyarakat yang bersangkutan. 2) pilihan di antara cara-cara alternatif yang efisien serta rasional guna mencapai tujuan yang meliputi jangka waktu tertentu maupun bagi pemilihan cara-cara memberikan hirarki yang sama pada fungsi perencanaan (planning) dan pengorganisasian (organizing). Akan tetapi pada fungsi akhir, para ahli memberikan pendapat yang sama, yaitu adanya fungsi penilaian (evaluating/controlling).

2) Fungsi Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah rangkaian dari kegiatan manajerial untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengorganisasian berfungsi sebagai proses menetapkan struktur, pembagian tugas dan wewenang dalam mengefektifkan. penentuan sumber daya personil yang ada dalam kegiatan pelaksanaan tugas. Sebagaimana dikemukakan oleh Sutisna, pengorganisasian adalah kegiatan menyusun struktur dan membentuk hubungan-hubungan agar diperoleh kesesuaian dalam usaha mencapai tujuan bersama.¹⁸

Pengorganisasian merupakan susunan, prosedur, tata kerja, tata laksana, dan lain lain yang mengatur organisasi supaya dapat berjalan dengan lancar. Pengorganisasian adalah suatu proses pengaturan dan pengalokasian kerja, Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi

¹⁸ Ibid., hal.26.

sesuatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas yang harus dikerjakan, orang-orang yang harus mengerjakannya, cara mengelompokkan tugas-tugas tersebut, orang yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan tingkatan keputusan harus diambil.

3) Fungsi Koordinasi

Menurut Reeser, dkk koordinasi merupakan suatu fungsi yang menjamin sumbangan dari satu sub sistem atau bagian dalam organisasi dibuat sebagai syarat yang mana mereka saling terkait bersama kedalam suatu situasi yang harmonis secara utuh.

Bagaimanapun, koordinasi merupakan proses yang melibatkan pemindahan informasi antara pekerjaan dan orang untuk menghindarkan pekerjaan yang tumpang tindih, menjamin usaha dan sumber penghasilan serta keseimbangan keseluruhan organisasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sutisna menjelaskan bahwa koordinasi ialah proses mempersatukan sumbangan sumbangan dari

orang-orang, bahan dan sumber-sumber lain ke arah tercapainya maksud-maksud yang telah di tetapkan.¹⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa koordinasi adalah proses menyatukan tindakan dari berbagai orang atau bidang dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Jadi, kegiatan koordinasi ada pada berbagai fungsi manajemen dan menyertai tindakan semua orang yang terkait dengan untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu kegiatan.

4) Fungsi Pengawasan

Setiap organisasi diharapkan jangan sampai mengalami kegagalan dalam tugas dan fungsinya. Untuk itu diperlukan pengawasan (control) dari para manajer atau administrator. Proses pengawasan merupakan aktivitas penting dalam manajemen, khususnya untuk mengetahui hasil dari berbagai kegiatan dan tujuan organisasi.²⁰

Demikian dapat dipahami bahwa fungsi pengawasan berhubungan dengan wewenang manajer atas sebagai pengambil keputusan sekaligus penilai terhadap efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pada suatu organisasi. Manajer pada level ini memiliki peran dominan dalam pengawasan semua tugas yang dilaksanakan oleh bawahan.

¹⁹ Ibid., hal. 28.

²⁰ Ibid., hal. 32.

5) Pengarahan (Actuating)

Pengarahan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi. jadi, directing artinya menggerakkan orang-orang agar bekerja dengan sendirinya atau penuh dengan kesadaran bersama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini, yang dibutuhkan adalah hal kepemimpinan (leadership) yang dapat menjadi contoh yang baik. Artinya, kepemimpinan seseorang akan dinilai sukses apabila ia dapat menjaga dengan baik norma-norma agama dan masyarakat secara sungguhsungguh.

C. Manajemen Mutu Terpadu

Kata “Mutu” berasal dari bahasa Inggris “Quality” yang berarti kualitas. Mutu berarti merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sesuai keberadaannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa. Mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa.²¹ Terdapat banyak pengertian tentang mutu.

²¹ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 53.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas (kepandaian, kecerdasan, dsb).²² Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Diantaranya Edward Deming, mengatakan bahwa mutu adalah : “*A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market*”. Pendapat lain, seperti yang disampaikan Joseph M. Juran, mutu adalah: “*Fitness for use, as judged by the user*”. Kemudian Philip B. Crosby, mengatakan “*Conformance to requirements*” dan Armand V. Feigenbaum, mengatakan “*Full customer satisfaction*”.

Pada hakikatnya beberapa pengertian mutu tersebut adalah sama dan memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.

Sementara jika dilihat dari sisi pendidikan, mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan pendidikan tinggi dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan Pendidikan Tinggi, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut

²² Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, “Kamus Besar Bahasa Indonesia” (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 786.

norma/standar yang berlaku. Mutu pendidikan juga mengandung pengertian Derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis pada mahasiswa yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.²³

Manajemen Mutu Terpadu (total quality management) merupakan istilah yang sangat populer dalam penerapan manajemen mutu pendidikan. Menurut Sallis (dalam Andang), konsep TQM menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sementara Permadi (dalam Andang) menyebutkan bahwa dalam pendidikan, filosofi TQM berarti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang secara baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan, dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah yang terpenting dari budaya itu.²⁴

Dari beberapa pengertian mutu di atas dapat penulis simpulkan bahwa secara garis besar, mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

²³ Umiarso dan Imam Ghozali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan* (Yogyakarta: Ircissod, 2011), 125–126.

²⁴ Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal 133-134

D. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

1. Pengertian humas

Istilah hubungan masyarakat (humas) dikenalkan pertama kali oleh Thomas Jefferson (mantan Presiden Amerika Serikat) pada tahun 1807. Humas pada waktu itu dikaitkan dengan istilah “*foreign relations*” yang berarti kerjasama luar negeri atau antar bangsa.

Secara etimologi, “hubungan masyarakat” diterjemahkan dari perkataan bahasa Inggris *public relation*, yang berarti hubungan sekolah dengan masyarakat ialah hubungan timbal balik antar suatu organisasi (sekolah) dan masyarakat. Menurut Onong Uchjana Effendy “Hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan public secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama”.²⁵

Pada dasarnya manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan kegiatan menilai sikap masyarakat agar tercipta keserasikan antara masyarakat dan kebijakan organisasi. Karena mulai dari aktivitas program humas, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh suatu organisasi tidak terlepas dari dukungan, serta kepercayaan citra positif dari masyarakat.

²⁵ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2006), hlm.23.

2. Dasar dan tujuan manajemen humas

Tujuan humas adalah untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi bisa selalu dimengerti oleh pihak lain yang berkepentingan (atau lazim disebut sebagai seluruh “khalayak” atau publiknya). Menurut E. Mulyasa, tujuan utama yang ingin dicapai dengan mengembangkan kegiatan Humas adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan sekolah, meningkatkan pemahaman sekolah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap sekolah, meningkatkan usaha orang tua siswa dan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik serta meningkatkan kuantitas serta kualitas bantuan orang tua siswa dalam kegiatan pendidikan sekolah, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran serta mereka dalam memajukan pendidikan di sekolah dalam era pembangunan, terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah serta apa yang dilakukan oleh sekolah, pertanggungjawaban sekolah atas harapan yang dibebankan masyarakat kepada sekolah, dukungan serta bantuan dari masyarakat dalam memperoleh sumber-sumber yang diperlukan untuk meneruskan dan meningkatkan program sekolah.²⁶

Sedangkan menurut T Sianipar dalam bukunya Purwanto meninjau tujuan hubungan masyarakat melalui sudut kepentingan kedua lembaga tersebut, yakni

²⁶ E. Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 178

kepentingan sekolah dan kepentingan masyarakat itu sendiri.²⁷ Ditinjau dari kepentingan sekolah, penyelenggaraan hubungan sekolah dan masyarakat bertujuan untuk :

- 1) Memelihara kelangsungan hidup sekolah
- 2) Meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan
- 3) Memperlancar proses belajar mengajar
- 4) Memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah.

Sedangkan ditinjau dari kebutuhan masyarakat, tujuan hubungan masyarakat dengan sekolah adalah untuk :

- 1) Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang mental spiritual
- 2) Memperoleh bantuan sekolah dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
- 3) Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat
- 4) Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang makin meningkatkan kemampuannya.²⁸

Dengan adanya hubungan masyarakat diharapkan terjadi saling pengertian, akibatnya memunculkan sikap kerjasama yang baik antara masyarakat dengan

²⁷ Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal 189-190

²⁸ Ibid . hal 189-190

pihak sekolah untuk menanggulangi masalah-masalah pendidikan yang dihadapi oleh kedua belah pihak.

3. Kepercayaan Masyarakat

Menurut Sumarwan, “kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu”. Mowen dan Minor mendefinisikan, “kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya”.²⁹ Kepercayaan masyarakat dibentuk oleh masyarakat sendiri melalui beberapa pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan terkait citra reputasi dan kualitas pelayanan memiliki kekuatan untuk membentuk kepercayaan.

Membangun kepercayaan merupakan hal yang terpenting agar masyarakat selalu menaruh minat kepada lembaga, salah satu cara yang digunakan dalam membangun kepercayaan melalui lima dimensi, Menurut Schindler dan Thomas, konsep kepercayaan dibangun oleh lima dimensi, yaitu: integritas, kompetensi, loyalitas, konsistensi dan keterbukaan (urut dari yang paling penting). Integritas dan kompetensi merupakan karakteristik yang paling penting yang dicari oleh individu dalam mengidentifikasi kepercayaan pada orang lain, yang terdiri dari

²⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*.(Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), Hal. 201

lima konsep kepercayaan yaitu kompetensi, kesetiaan, konsistensi, keterbukaan, dan integritas.³⁰

Dalam membangun hubungan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sekolah juga harus membina hubungan baik dengan pelanggan. Membina hubungan baik dengan pelanggan, dilakukan agar dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan itu sendiri.

Menurut Seitel tujuan hubungan konsumen antara lain :

- a. Mempertahankan pelanggan lama,
- b. Menarik pelanggan baru,
- c. Memasarkan/memperkenalkan produk atau jasa baru,
- d. Memudahkan penanganan keluhan pelanggan dan
- e. Mengurangi biaya.³¹

Dengan ada hubungan yang saling memberi dan menerima antara sekolah dengan masyarakat sekitarnya maka sekolah harus merealisasikan apa yang dicita-citakan oleh warga masyarakat tentang penegmbangan warga masyarakat tersebut secara total, integrated, dan optimal karena sekolah memberika sesuatu yang sangat berharga terhadap masyarakat.³²

Disamping layanan yang diberikan oleh sekolah terhadap masyarakat yang berupa pendidikan dan pengajaran terhadap warga masyarakat, sekolah juga

³⁰ Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001),hal 139.

³¹ Fraser P. Seitel, *The Practice of Public Relations (Eight Edition)*. (New Jersey: Prentice – Haw, 2001), hal 455.

³² Made Vidarta, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta,2004), hal. 191

menyediakan atau menjadikan sebagai suatu usaha pembaharuan bagi masyarakat. Karena banyak hal-hal baru yang bermanfaat bagi masyarakat yang bersumber dari pendidikan.

Selain kepercayaan yang telah dijelaskan secara umum, Allah SWT juga telah menjelaskan kepercayaan dalam Islam yang disebut dengan amanah (dapat dipercaya). Sebagaimana yang terkandung dalam surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

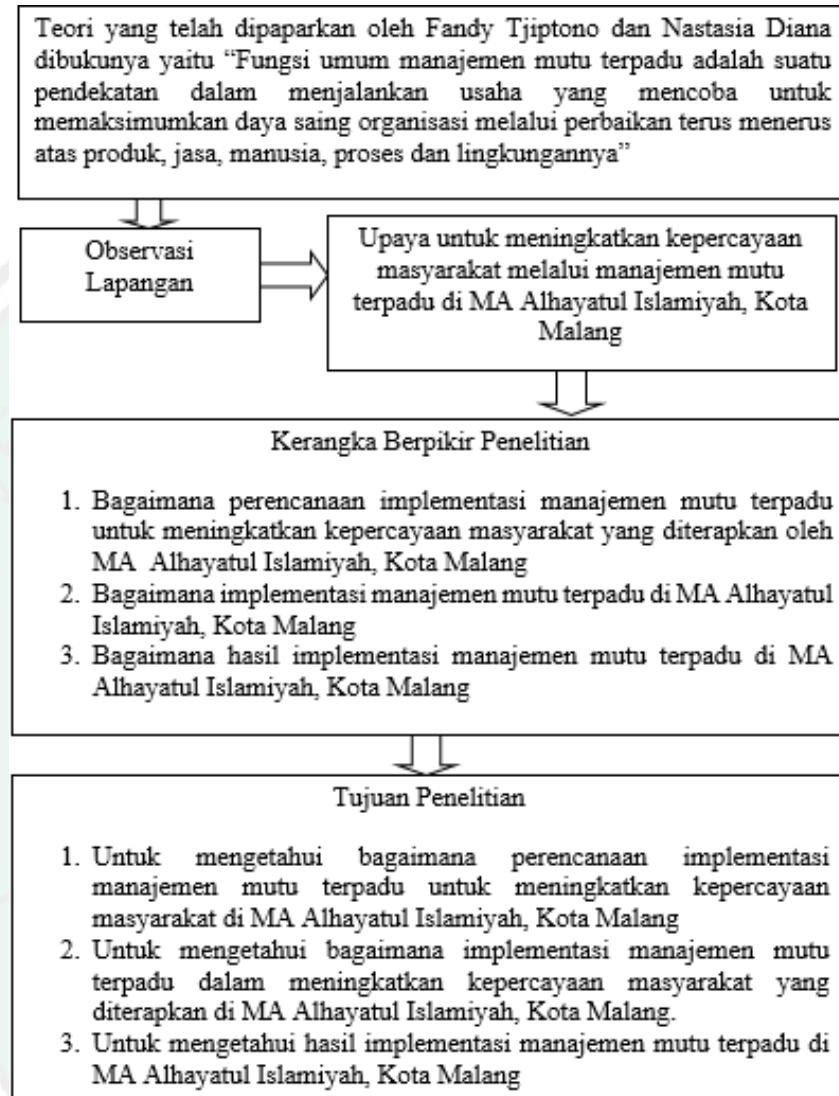
إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (58)

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.³³

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil dan bertanggung jawab.

³³ Kementerian agama, Al-Qur'an dan Terjemah, (Jakarta Selatan: Hati Emas, 2004)

E. Kerangka Berpikir



Bagan 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dimana didalamnya peneliti dalam menguraikan hasil penelitian menggunakan kata-kata dan deskripsi tentang bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti harus terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data tentang perencanaan madrasah, mengetahui implementasinya dan juga untuk mengetahui bagaimana hasil dari Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sehingga peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif

Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan berupa angka-angka. Data yang dimaksud berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman dokumen pribadi, catatan ataupun dokumen resmi lainnya.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah dengan cara menggunakan metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah Kota Malang. Dari permasalahan tersebut kemudian diangkat menjadi sebuah penelitian dan juga

dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana perencanaan terhadap sehingga dapat menghasilkan penelitian yang maksimal

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data, sehingga perlu untuk menyesuaikan realitas yang ada di lapangan baik menangkap makna maupun memahami setiap fenomena yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrument utama dalam pengumpulan data. Peneliti hadir untuk menemukan data yang bersinggungan langsung ataupun tidak langsung dengan masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan dengan baik, bersikap selektif, hati-hati dan sungguh-sungguh dalam pengambilan data sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga data yang terkumpul benar-benar relevan dan terjamin keabsahannya.

Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian.

C. Subyek Penelitian

Subyek adalah target populasi yang memiliki karakteristik tertentu serta ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.³⁴

Maka dari itu, peneliti melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Peneliti mewawancarai Kepala MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang, dalam proses wawancara tersebut meliputi gambaran umum dan sejarah sekolah, jumlah kelas beserta rombongan belajar dan keadaan guru, hingga fasilitas yang dimiliki serta membangun para SDM serta kelulusan, proses pengelolaan lembaga dan sarana prasarana.
2. Kemudian wawancara dengan Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang mengenai fokus penelitian yaitu implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.
3. Kemudian wawancara dengan Waka Humas untuk mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dan bagaimana strategi untuk membangunnya.
4. Kemudian wawancara dilakukan dengan beberapa wali murid untuk memastikan dalam pengambilan data sesuai tidaknya dan mencari beberapa informasi.

Kehadiran peneliti dilokasi penelitian tersebut untuk meningkatkan intensitas peneliti berinteraksi dengan sumber data guna mendapatkan informasi yang lebih valid dan absah tentang fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya,2007) Hal. 9

perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, penafsir data dan sebagai pelapor hasil penelitian.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang, tepatnya di Jalan KH Malik Dalam No 01 Kelurahan Kedungkandang RT.01 RW. 04 Kelurahan Kedungkandang Kota Malang. Pemilihan lokasi ini disebabkan karena penulis melihat perkembangan madrasah yang cukup pesat, hal ini terbukti adanya dengan banyaknya siswa yang berminat masuk di Alhayatul Islamiyah, Kota Malang yang terhitung besar, bahkan mampu bersaing dengan sekolah-sekolah negeri yang ada di Kota Malang. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Dalam realitas sejarah, madrasah tumbuh dan berkembang dari, oleh dan untuk masyarakat Islam. Sehingga sejak awal, madrasah merupakan konsep pendidikan berbasis masyarakat (*community based education*).

E. Data dan Sumber data

Data yang akan peneliti kumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang bersangkutan sesuai fokus penelitian yaitu tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul

Islamiyah, Kota Malang. Jenis data yang dikumpulkan ada dua macam yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, seperti dari informan atau peristiwa-peristiwa yang diamati dan sejenisnya. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari informasi yang sudah diolah oleh pihak lain, seperti segala macam bentuk dokumen.³⁵

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan pustaka pokok yang menjadi objek kajian, seperti buku, dokumen dan sejenisnya. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data pendukung dalam penelitian.³⁶

Tabel 3.1 Data dan Sumber Data

No	Data	Sumber Data
1	Perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang	Data Primer: 1. Wawancara dengan Kepala Madrasah untuk mendapatkan informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Data sekunder: 1. Program kerja Kepala Madrasah 2. Tupoksi Kepala Madrasah 3. SOP Kepala Madrasah

³⁵ Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. (Malang, UM Press, 2008) Hal. 41

³⁶ Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017, Hal. 64

2	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang	<p>Data Primer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara dengan Waka kurikulum dan Humas untuk mendapatkan informasi bagaimana strategi yang digunakan dari <i>planning, organizing, actuatung, controlling.</i> <p>Data Sekunder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi guru 2. Sarana dan prasarana 3. Prestasi siswa
3	Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang	<p>Data Primer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara dengan Waka kurikulum dan Humas untuk mendapatkan informasi bagaimana strategi yang digunakan dari <i>planning, organizing, actuatung, controlling.</i> <p>Data Sekunder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Data supervise sekolah 2) Data sarana dan prasarana 3) Data prestasi siswa

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Metode observasi adalah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.³⁷ Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari

³⁷ Ngalm Purwanto, *Prinsip-Prinsip dan Tehnik Evaluasi Pengerjaan* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), Hal 149

dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan.³⁸

Metode observasi ini digunakan penulis untuk mendapatkan data tentang situasi dan kondisi secara umum dari obyek penelitian, yakni Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Dengan adanya data yang dihasilkan dari observasi tersebut, diharapkan dapat mendeskripsikan bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subyek. Dalam wawancara biasanya terjadi tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berpijak pada tujuan penelitian.³⁹

Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dalam penelitian ini. Selain membawa pedoman wawancara, peneliti juga menggunakan alat bantu untuk kelancaran dalam proses wawancara seperti Handpone dan lain-lain. Sedangkan informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁸ Nasution, *Metode Research, (Penelitian Ilmiah)*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2003), 106

³⁹ *Ibid...*, 82

- a. Melakukan wawancara dengan Kepala Sekolah di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang untuk mendapatkan data tentang sejarah sekolah serta struktur organisasi sekolah
 - b. Melakukan wawancara dengan waka kurikulum untuk mengetahui tentang manajemen mutu sekolah
 - c. Melakukan wawan cara dengan Waka humas tentan bagaimana meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah
 - d. Melakukan wawancara dengan wali murid di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang untuk mendapatkan informasi atau data tentang pelaksanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu apakah sudah sesuai atau kurang sesuai.
3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan sebagainya⁴⁰. Untuk memperoleh informasi yang akurat peneliti ingin memanfaatkan dokumen-dokumen atau hal yang berkaitan dengan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. (Jakarta: PT Rineka Cipta 2006) Hal. 206

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴¹ Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan atau persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

1. Prosedur Analisis Data

Prosedur yang akan dilaksanakan dalam penelitian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang akan melaksanakan 3 tahap prosedur penelitian. Yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penyelesaian.

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, peneliti perlu mengetahui tahap-tahap yang akan dilalui dalam proses penelitian. Tahapan ini disusun secara sistematis agar diperoleh data penelitian secara sistematis pula. Ada beberapa tahap yang bisa dikerjakan dalam suatu penelitian, yaitu:⁴²

⁴¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010),89

⁴² Lexy J. Moleon, *Metode penelitian Kualitatif* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2001) Hal. 85

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini, peneliti melakukan persiapan untuk menuju lapangan, ada beberapa langkah yang harus dilakukan peneliti:

- 1) Menyusun rancangan penelitiannya, pada tahap ini peneliti membuat usulan tentang proposal penelitian sebelumnya diajukan kepada dosen pembimbing dan teman mahasiswa.
- 2) Memilih lapangan penelitian. Peneliti memilih MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang Karena madrasah ini mempunyai manajemen mutu terpadu sekolah dengan catatan yang baik.
- 3) Menjajaki dan nilai lapangan. Pada tahap ini dilakukan untuk memperoleh gambaran umum tentang MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang. Selanjutnya peneliti lebih siap terjun ke lapangan karena telah memiliki bekal keadaan, situasi dan latar belakang dari lembaga pendidikan tersebut.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Memahami latar penelitian dan persiapan diri. Tahap ini selain mempersiapkan diri, peneliti harus memahami latar penelitiannya supaya dapat menentukan model pengumpulan datanya.
- 2) Memasuki lapangan, pada saat memasuki lapangan peneliti ingin menjalin hubungan yang akrab dengan subyek penelitian dengan menggunakan tutur bahas yang baik serta sikap yang baik, akrab serta

bergaul dan juga tetap menjaga etika dan perilaku serta norma-norma yang berlaku di dalam lapangan saat penelitian sedang berlangsung.

- 3) Berperan serta mengumpulkan data. Dalam tahap ini peneliti mencatat data yang diperolehnya dalam catatan lapangan, baik data yang diperoleh dari wawancara pengamatan atau menyaksikan sendiri kegiatan tersebut.

c. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian ini yaitu tahap peneliti sudah mampu mengumpulkan seluruh data sehingga peneliti dapat melaporkan tahap penyelesaian dalam proposal penelitian skripsi ini dengan sebenar-benarnya tanpa ada manipulasi dengan bentuk laporan.

Penulisan laporan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian sehingga dalam akhir peneliti ini memiliki pengaruh terhadap hasil penulisan laporan. Penulisan laporan yang sesuai dengan prosedur penulisan yang baik karena menghasilkan kualitas hasil penelitian yang baik pula.

H. Pengecekan Keabsahan Temuan

Uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji dependabilitas (reliabilitas) data, uji transferabilitas (validitas eksternal/ generalisasi), dan uji konfirmabilitas (obyektivitas).⁴³

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2011),hal:294

Dalam penelitian kualitatif ini memakai beberapa teknik, yaitu:

1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dalam penelitian ini, berarti penelitian kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan melakukan perpanjangan pengamatan, diharapkan hubungan peneliti dan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka dan semakin mempercayai.⁴⁴ Dalam perpanjangan pengamatan, yang menjadi fokus adalah data yang sudah diperoleh untuk kemudian dicek apabila berubah atau tidak, sehingga data yang diperoleh kredibel.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengecekan data ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, diantaranya:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi teknik

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R & D* (Bandung: Alfabet, 2015), cet ke 22. Hal. 268

Triangulasi teknik untuk menguji data yang dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi.

c. Triangulasi waktu

Data yang dilakukan dengan wawancara di pagi-pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, pengecekan keabsahan data diperlukan untuk memberikan data yang kredibel. Dalam penelitian ini, data-data yang diperoleh akan dicek lagi, salah satunya dengan teknik triangulasi.

I. Prosedur Penelitian

Tabel 3.2 Prosedur Penelitian

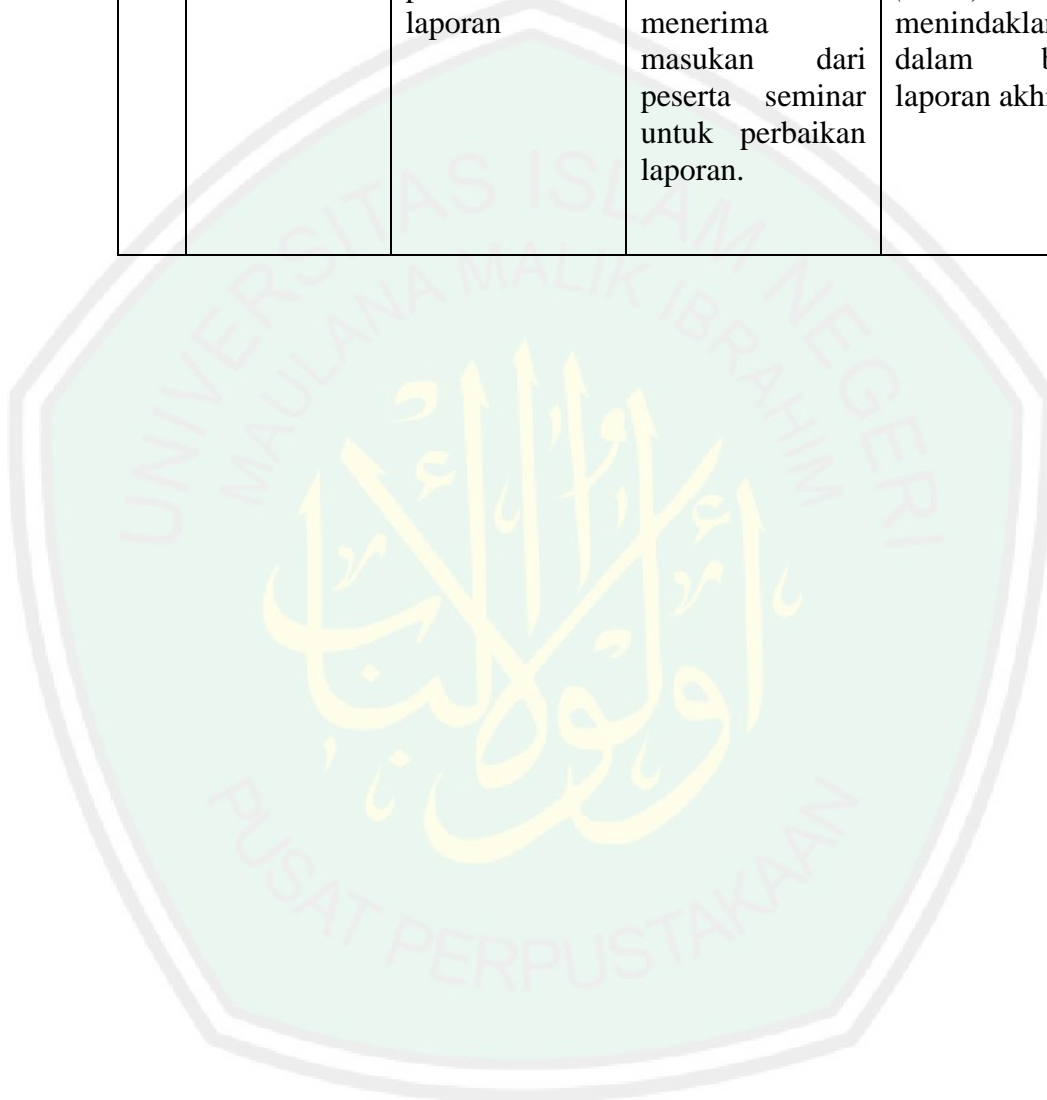
No	Tahapan	Sasaran	Luaran	Metodologi
1	Kajian Pustaka	Kajian pustaka tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	informasi dan seperangkat pengetahuan tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	Kajian literatur yang membahas kajian pustaka tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat

2	Kajian Penelitian Terdahulu	Kajian penelitian terdahulu tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	Mengkajii beberapa jurnal, searching melalui google, scholar, skripsi
3	Penelitian Pra Lapangan	Penelitian telah melakukan penelitian pra lapangan tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	Ditemukan sejumlah data lapangan yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah, Kota Malang	Penelitian pra lapangan dilakukan melalui observasi dan dokumentasi
4	Penyusunan Proposal dan IPD (Instrumen Pengumpul Data)	Berdasarkan hasil kajian pustaka, penelitian terdahulu serta pra lapangan, peneliti menyusun proposal yang didalamnya juga memuat metode penelitian yang akan dilakukan disertai Instrumen Pengumpul	Proposal yang dilampiri instrumen pendumpul data	Menyusun konsep berdasarkan latar belakang, tujuan serta metode penelitian yang akan dilakukan

		Data (IPD)		
5	Pengumpulan Proposal ke Kantor Jurusan Manajemen Pendidikan Islam	Proposal yang sudah jadi, dikumpulkan di Kantor jurusan Manajemen Pendidikan Islam	Terkumpulnya proposal dan terdaftar untuk mahasiswa/I yang siap melakukan seminar proposal.	Dikumpulkan secara langsung
6	Seminar Proposal	Apabila proposal ini diterima oleh jurusan Manajemen Pendidikan Islam, maka peneliti siap untuk melaksanakan seminar proposal berdasarkan waktu dan tempat yang ditentukan oleh FITK UIN Malang	Diseminarkannya proposal penelitian ini dengan memperhatikan kritik dan saran dari berbagai pihak terutama penguji seminar proposal.	Penelitian melakukan seminar proposal sesuai yang di jadwalkan oleh FITK UIN Malang

7	Penelitian Lapangan	Apabila proposal ini sudah diterima, dan mendapat persetujuan dari pihak FITK UIN Malang untuk melanjutkan penelitian, maka peneliti akan melakukan penelitian sesuai dengan subyek dan metode yang sudah dipaparkan dalam proposal.	Terkumpulnya data tentang kajian pustaka mengenai strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru dan hasil belajar prestasi	Penelitian melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.
8	Analisis Data	Melakukan analisis data selama proses pengumpulan data dan setelah data terkumpul.	Penyajian data dan temuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang diajukan	Penelitian menganalisis data dengan menggunakan model Milles dan Huberman: <i>data collection, data reduction, data display, conclusion drawing, verifying.</i>
9	Penulisan laporan penelitian	Penulisan draf laporan bab per bab, kemudian penyempurnaan hingga selesai berwujud laporan hasil penelitian.	Laporan hasil penelitian yang sudah siap, dikirim ke FITK	Menulis secara langsung bab-bab yang sudah diselesaikan sambil mengoreksi dan disempurnakan lebih lanjut.

10	Seminar Hasil	Sebagai finalisasi dari penelitian-penelitian dan perbaiki laporan	Terpublikasinya hasil penelitian pada civitas akademika melalui serta menerima masukan dari peserta seminar untuk perbaikan laporan.	Menyajikan hasil penelitian dalam bentuk <i>Forum Grup Discussion (FGD)</i> kemudian menindaklanjuti dalam bentuk laporan akhir.
----	---------------	--	--	--



BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA

1. Sejarah Singkat MA Alhayatul Islamiyah Malang

Madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang didirikan pada tahun 2003 oleh masyarakat dan yayasan, karena melihat akan kebutuhan sekolah menengah atas yang pada waktu hanya terdapat TK, MI, dan MTs maka masyarakat dan yayasan sepakat untuk menindirikan pendidikan menengah atas dibidang keagamaan maka berdirilah Madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah.

Program pertama terlaksana pada tahun 2003/2004, yang pada waktu itu peserta didik yang mendaftar diri sebagai perintis di MA Alhayatul Islamiyah berjumlah 30 siswa.

Pada awalnya status madrasah ini masih terdaftar. Pada tahun 2010 diakreditasi oleh Tim Penilai Akreditasi dengan mengisi dokumen satu dan dokumen dua, dokumen satu berisi profil madrasah, profil yayasan dan Tim Perumus Akreditasi MA Alhayatul Islamiyah. Dan pada waktu itu mendapat nilai Akreditasi A.

2. Visi, Misi, dan Tujuan

a. Visi

“Terwujudnya sumber daya manusia yang memiliki keteguhan iman dan taqwa, kemuliaan akhlak, kesalehan sosial, keunggulan akademik dan non akademik, keterampilan hidup dan keterpekaan terhadap perkembangan zaman.

b. Misi

- 1) Membangun budaya madrasah yang mendasarkan amal perbuatan dan dasar keimanan dan ketaqwaan.
- 2) Membangun budaya ta’awun, tasamuh, tafahun, tawaduk di lingkungan madrasah
- 3) Menciptakan lingkungan madrasah yang sehat, kondusif dan harmomis.
- 4) Menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan peserta didik yang unggul dalam akademik maupun non akademik
- 5) Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kecakapan/ketrampilan hidup.
- 6) Mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran dan administrasi madrasah

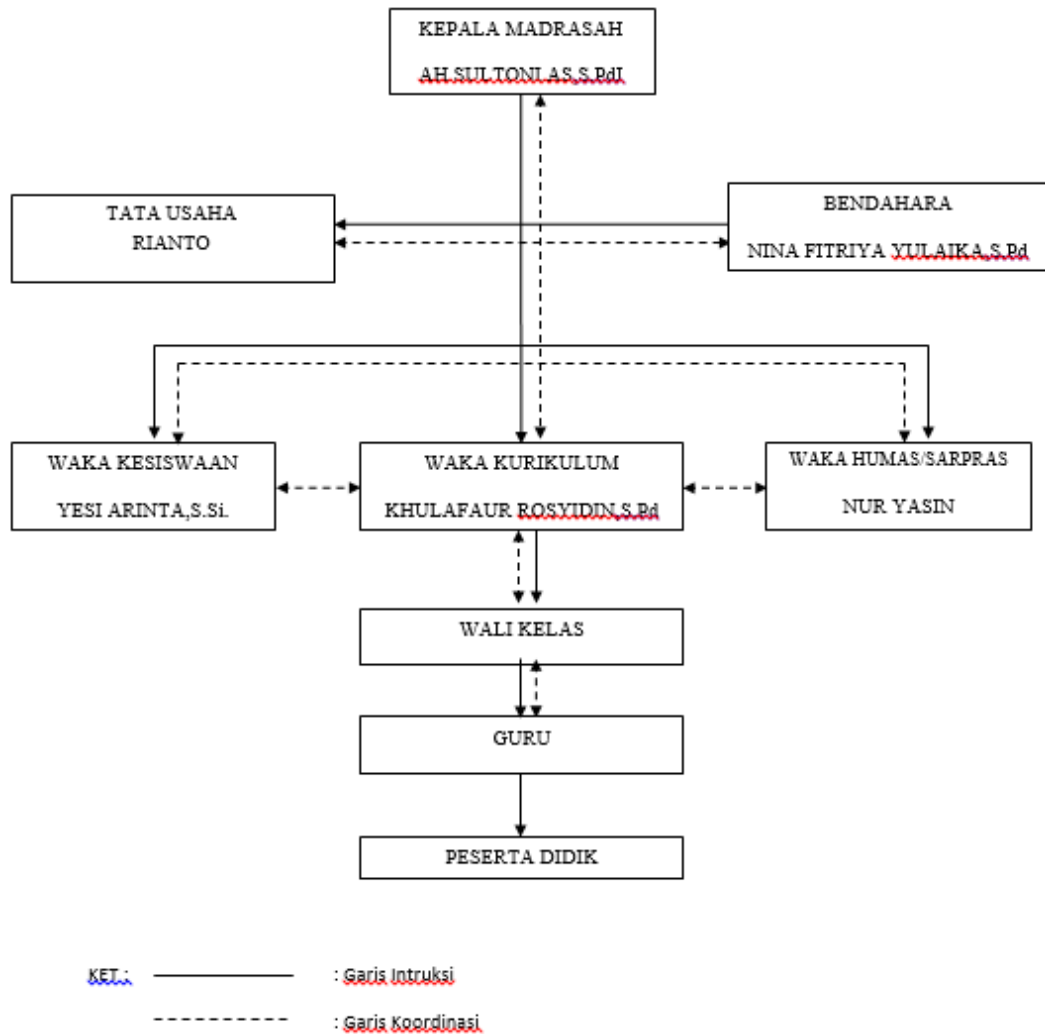
c. Tujuan

- 1) Terwujudnya sumber daya manusia (SDM) yang beriman dan bertaqwa.

- 2) Terwujudnya lingkungan madrasah yang kekeluargaan, sehat, kondusif dan harmonis
- 3) Terlaksananya pengelolaan madrasah yang professional.
- 4) Terwujudnya peserta didik yang berprestasi akademik maupun non akademik.
- 5) Tercapainya pendidikan standart nasional.



1. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

3. Keadaan Guru dan Staf MA Alhayatul Islamiyah

Guru dan staf dalam madrasah merupakan salah satu komponen terpenting dari suatu lembaga pendidikan. Ketersediaan guru dan staf yang memadai dan professional dalam bidangnya merupakan faktor terpenting dalam mendukung

kelancaran kegiatan belajar mengajar di madrasah. Potensi, bakat dan kemampuan yang dimiliki oleh guru dalam mengajar sangat berpengaruh dalam perkembangan kecerdasan dan daya tangkap peserta didik terhadap pelajaran yang diberikan.

Untuk mengetahui keadaan guru dan staf yang ada di MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandan Kota Malang dapat dilihat dari table berikut ini.

Keadaan Guru MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Tabel 4.1 Guru

No.	Nama lengkap	Jabatan
1	AH. Sultoni AS., S.PdI	Kepala madrasah dan penanggung jawab
2	Khulafaur Rosyidin, S.Pd	Waka Kurikulum
3	Nina Fitriya yulaika, S.Pd	Bendahara
4	M. Khoirudin, S. Kom	Kepala Lab Komputer /Wali Kelas 12 IPS
5	Mas'udi,S.Pdi	Guru
6	Yesi arinta ,S.Si	Waka. Kesiswaan/ guru
7	Saiful Anwar,M.Pdi	Guru
8	Alimatus Sa'diyah,Ss	Guru
9	Mahfud Shiddiq,S.Pd	Guru
10	Drs.Sugeng	Guru
11	Lutfi Lusua Anggraini, S.Pd	Guru
12	Bayu Adi Nugraha,S.Pd	Guru
13	Abd. Wahab	Guru/Wali Kelas 11 IPS
14	Nurul Lailatul Qadriyah,S.Pdi	Guru
15	Ulfan Fanani,S.Pd	Guru
16	Nisa'ul Muslimah,S.Pdi	Guru/ Wali Kelas 11 IPA
17	Candra Pradana, M. Si	Guru/ Wali Kelas 12 IPA
18	Karisma Novita, S.Pd	Guru/ Wali Kelas 10 IPA
19	Nisa'ul Islamiyah	Guru/ Wali Kelas 10 IPS

Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islayah Kel. Kedungkandang Kota Malang

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang memiliki tenaga pendidikan yang berjumlah 19 orang. Rata-rata dengan jenjang pendidikan S1.

**Kedadaan Staf MA Alhayatul Islamiyah Kel. Kedungkandang Kota
Malang**

Tabel 4.2 Staf

No	Nama lengkap	Jabatan
1	Rianto	Kepala TU
2	Suidatul Islamiyah	Staf TU

Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah Kel. Kedungkandang Kota Malang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa staf di MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang Berjumlah 2 orang dengan jabatan sebagai kepala TU dan staf TU.

4. Keadaan Peserta Didik MA Alhayatul Islamiyah.

Peserta didik memiliki peran yang sangat penting, karena memiliki peran yang sangat penting, karena berjalannya suatu proses belajar mengajar tergantung pada kondisi peserta didik dan kualitas lembaga pendidikan itu sendiri. Adapun keadaan peserta didik di MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang adalah sebagai berikut :

Keadaan Peserta Didik di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Tabel 4.3 Jumlah Siswa

No	Kelas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	X	32	32	47
2	XI IPS	23	22	43
3	XI IPA	13	17	30
4	XII IPS	22	27	49
5	XII IPA	15	25	40
Jumlah		105	123	228

Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah Kel. Kedungkandang Kota Malang

5. Sarana dan Prasarana MA Alhayatul Islamiyah

Sarana dan prasarana yang tersedia di MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang merupakan penunjang kegiatan belajar mengajar, meskipun bias dikatakan masih sangat minim untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di madrasah bila dibandingkan dengan madrasah yang ada di daerah-daerah lain.

Sarana dan prasarana yang tersedia di MA Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang adalah sebagai berikut :

Sarana dan Prasarana MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Tabel 4.4 Sarana Dan Prasarana

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Keterangan
1	Ruang Kelas	9	Baik

2	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
3	Ruang Guru	1	Baik
4	Ruang TU	1	Baik
5	Ruang Perpustakaan	1	Baik
6	Ruang Lab. Bahasa	1	Baik
7	Ruang Lab. Komputer	1	Baik
8	Ruang BK	1	Baik
9	Ruang UKS	1	Baik
10	Ruang Osis	1	Baik
11	Musholla	1	Baik
12	WC Guru	1	Baik
13	WC Siswa	3	Baik
14	Gudang	1	Baik
15	Parkir	1	Baik

Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah kel.Kedungkandang kota malang

6. Letak Geografis

Madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah Kelurahan Kedungkandang Kota Malang memiliki luas tanah 1.552 M². Terletak di Kelurahan Kedungkandang Kota Malang, tepatnya di Jalan KH Malik Dalam No 01, RT.01 RW. 04 Kelurahan Kedungkandang Kota Malang.

B. PAPARAN DATA PENELITIAN

1. Perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Manajemen mutu di sekolah membutuhkan perencanaan agar menjadi terarah. Tidak bisa dipungkiri bahwa suatu lembaga apapun bentuknya membutuhkan perencanaan yang matang untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu perencanaan adalah proses terpenting dari semua fungsi manajemen, tanpa perencanaan fungsi lain tidak akan dapat berjalan dan juga menjadi modal awal agar kegiatan bisa lebih terarah dan mencapai tujuan yang dikehendaki.

Dalam hal ini perencanaan di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dilakukan oleh kepala sekolah yang didiskusikan bersama komite sekolah hal ini seperti yang diungkapkan oleh Waka kurikulum.

“merancang progam-progam kerja baik tahunan semesteran, bulanan yang direncanakan dan yang telah disusun, dikordinasikan oleh kepala madrasah ataupun komite madrasah, jadi untuk tahap perencana semua stakeholder terlibat dalam menyusun”⁴⁵

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020.

Berdasarkan keterangan diatas dapat diketahui bahwa untuk merancang atau merencanakan progam kerja direncanakan dan disusun oleh kepala sekolah beserta komite madrasah.

Kegiatan perencanaan manajemen mutu dilakukan dengan mengacu pada hasil evaluasi progam kerja pada tahun sebelumnya. Penyusunan berhubungan erat dengan visi sekolah, permasalahan serta tindak lanjut. Dan untuk mengetahui perencanaan manajemen mutu dalam diri madrasah yaitu ada pembinaan terhadap guru-guru dan juga supervise guru hal ini diungkapkan langsung oleh bapak Waka kurikulum.

“untuk merencanakan manajemen mutu yaitu dengan membimbing guru-guru seperti pembuatan rpp, pejadwalan, PKG (penilaian kinerja guru, supervise guru untuk mengetahui apakah sudah sesuai seperti yang direncanakan oleh madrasah”⁴⁶

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk perencanaan menjamin mutu madrasah mengadakan pembinaan terhadap guru-guru, penjadwalan, penilaian kinerja guru untuk mencapai tujuan yang direncanakan sebelumnya oleh madrasah. Dan untuk mengetahui tujuan untuk melakukan perencanaan tersebut adalah untuk menjamin mutu madrasah dan juga profesionalitas guru seperti yang diutarakan waka kurikulum:

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

“untuk efeknya perencanaan tersebut terhadap guru adalah untuk meningkatkan mutu madrasah dan juga profesionalitas guru sehingga guru sesuai dengan bidangnya masing”⁴⁷

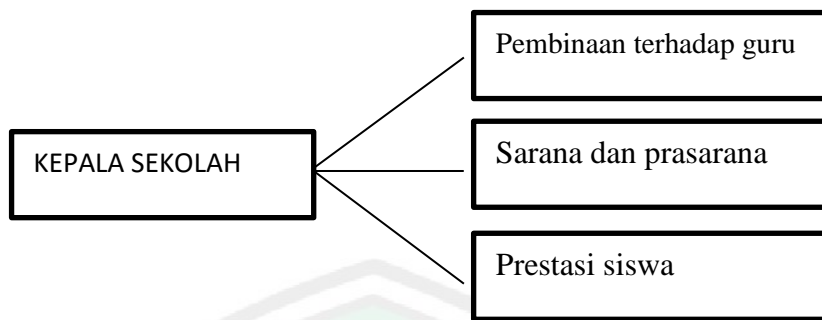
Dari penjelasan Waka Kurikulum tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan diadakannya perencanaan tersebut untuk guru dapat meningkatkan profesionalitas guru dan juga membuat guru lebih menguasai sesuai dengan bidang yang dikuasainya sehingga secara tidak langsung juga berpengaruh dalam meningkatkan ketrampilan siswa tersebut dan juga masyarakat yang menyekolahkan anaknya di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang seperti yang diutarakan Waka Kurikulum:

“tujuan diterapkannya manajemen mutu yaitu untuk menarik minat masyarakat dengan adanya progam MBS (mahayis bisnis center) yang diajarkan dengan digital marketing atau dengan palatihan desain grafis jadi yang diajarkan di madrasah bukan hanya akademik tetapi juga dilengkapi dengan ketrampilan pelatihan bisnis sebagai daya jualnya”⁴⁸

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa madrasah untuk meningkatkan ketrampilan siswa merencanakan pelatihan terhadap siswa sehingga tidak hanya mendapatkan pelajaran akademiknya saja tetapi juga mendapatkan ketrampilan dalam hal non akademik. Berikut ini adalah bagan apa saja yang direncanakan oleh kepala sekolah

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020



Bagan 4.1 Perencanaan oleh kepala sekolah

Dibawah ini adalah ulasan apa saja yang direncanakan oleh kepala sekolah dari ketiga point diatas point diatas :

1. Pembinaan guru

Pembinaan terhadap dilakukan oleh kepala sekolah, yaitu kepala sekolah melakukan pembinaan berupa :

- a. Penentuan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang di butuhkan untuk mencapai visi misi sekolah
- b. Penugasan tanggung jawab tertentu
- c. Pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada guru untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

2. Sarana dan prasarana

Dalam perencanaan pengadaan sarana dan prasarana kepala sekolah menampung saran dan masukan dari para guru kemudian kepala sekolah kemudian bermusyawarah dengan semua guru, rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui skala prioritas terhadap sarana dan prasarana yang dianggap lebih penting dalam pengadaannya atau yang akan diperbaiki.

3. Prestasi siswa

Untuk meningkatkan prestasi siswa kepala sekolah ketika awal semester melakukan rapat bersama semua guru untuk menjadwalkan apa saja kegiatan atau lomba yang akan diikuti selama satu semester ke depan sehingga dalam perencanaannya guru dapat melakukan bimbingan kepada siswa yang akan mengikuti kegiatan tersebut.

4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat

Dalam meningkatkan kepercayaan kepala madrasah mengadakan jadwal kegiatan yang melibatkan masyarakat sekitar sekoah beserta komite dan alumni sehingga dari kegiatan tersebut kepala madrasah dapat mengetahui keinginan masyarakat serta masyarakat dapat juga mengetahui kegiatan apa saja yang akan dilakukan di sekolah selama satu semester.

2. Implementasi Manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Dalam pengimplementasiannya di MA Alhayatul Islamiyah ada beberapa rencana yang sudah disusun oleh kepala sekolah maka sebelum mengetahui apa saja implementasinya di madrasah harus mengetahui siapa saja yang terlibat dalam proses implementasinya .

Dalam proses implementasi manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang ada beberapa

stakeholder yang terlibat dalam proses implementasi tersebut seperti yang diutarakan Waka Kurikulum:

“yang berperan dalam manajemen mutu terpadu yaitu kepala sekolah, waka kurikulum, kesiswaan tapi untuk pelaksanaannya semua guru dan siswa harus mendukung apalagi komite sebagai induk pengelola swasta”⁴⁹

Dari penjelasan diatas yang berperan dalam implementasinya yaitu kepala sekolah, waka kurikulum, kesiswaan dan juga dalam pelaksanaannya harus didukung semua guru dan juga siswa.

Adapun dalam implementasinya madrasah menggunakan beberapa metode diantaranya :

a. Pelatihan Guru

Pelatihan terhadap guru merupakan hal penting dalam implementasinya karena agar dapat sesuai dengan visi misi madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang itu sendiri. Madrasah merapkan ini kepada guru agar guru mempunyai pemahaman terkait tugas pokok dan fungsinya

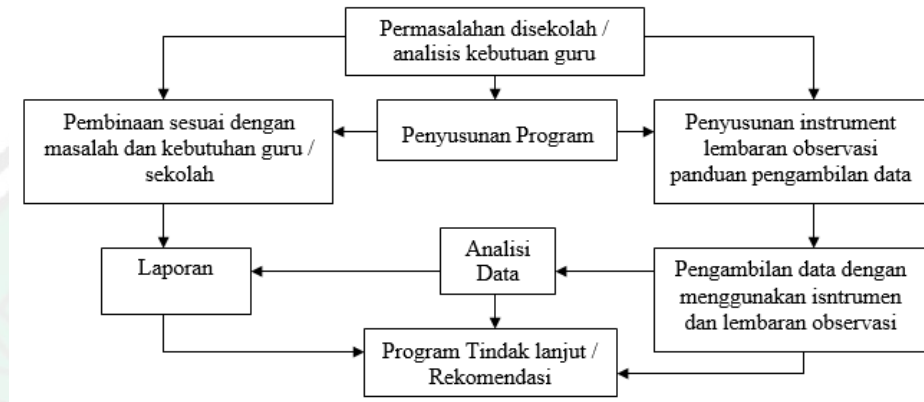
Pelatihan terkait tugas pokok ini biasanya diberikan dengan melakukan seminar hal tersebut diketahui dari penjelasan Waka Kurikulum

“untuk meningkatkan profesionalitas guru madrasah dengan mengikutkan guru untuk melakukan seminar pelatihan yang ada”⁵⁰

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

Dari penjelasan diatas tujuan dalam implementasinya dilakukan pembinaan terhadap guru dengan mengadakan seminar pelatihan sehingga guru dapat memahami tugas pokok dan juga fungsinya.



Bagan 4.2 Pelatihan Guru

b. Supervisi Guru

Madrasah juga mengadakan evaluasi terhadap guru tersebut sehingga guru dapat sesuai dengan visi misi atau rencana kerja yang telah disusun oleh kepala sekolah untuk mengetahui evaluasinya sekolah mengadakan evaluasi seperti rapat setiap satu bulan sekali dan juga supervise guru oleh kepala madrasah yang dilakukan setiap satu semester sekali seperti yang diutarakan kepala sekolah :

“untuk evaluasi, sekolah mengadakan rapat bulanan dan juga supervise setiap satu semester sekali”⁵¹

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020.

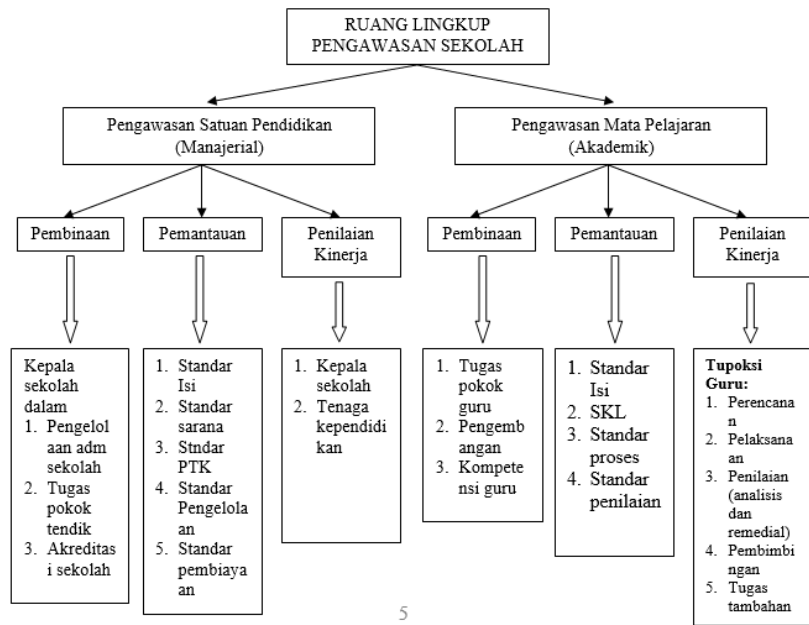
Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan diadakannya evaluasi dan supervisi tersebut guru dapat menjadi lebih kompeten di bidangnya dengan pengawasannya dari kepala sekolah. Selain mengadakan supervisi guru. Madrasah juga mengadakan rapat atau koordinasi dengan komite sekolah yang bertujuan untuk mendiskusikan kegiatan yang telah dijalani atau yang telah direncanakan sebelumnya oleh kepala madrasah seperti yang di jelaskan oleh Waka Kurikulum berikut ini:

“implementasinya ada evaluasi untuk melihat pasarnya seperti apa dan juga untuk menyusun rencana kerja menengah (RKJM) dan rencana kerja tahunan (RKT) yang bertujuan melakukan perubahan sesuai dengan kekuatan, kelemahan, peluang-peluang serta hambatan yang dihadapi”⁵²

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan diadakannya rapat atau koordinasi tersebut adalah untuk mengevaluasi program kerja serta untuk membina guru apakah sudah sesuai dengan rencana yang telah disusun oleh kepala madrasah atau belum.

Berikut ini adalah bagan pengawasan guru yang dilakukan oleh kepala sekolah di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang :

⁵² Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020



Bagan 4.3 Runag lingkup pengawasan guru

c. Perbaikan Fasilitas/Sarana dan Prasarana

Dalam implementasinya selain melakukan pelatihan guru dalam mengikutkan guru dalam seminar dan juga supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah. Madrasah juga melakukan perbaikan dalam hal prasarana dan prasarana karena sarana dan prasarana juga sangat berpengaruh dalam hal menunjang mutu madrasah itu sendiri seperti yang diutarakan oleh kepala madrasah Alhayatul Islamiyah:

“selain pelatihan guru dan juga supervisi guru yang dilakukan kepala sekolah, madrasah juga melakukan perbaikan dalam hal perbaikan sarana prasarana dan juga menambahkan fasilitas yang sudah ada

seperti lcd proyektor dan juga perbaikan sarana dan prasarana yang sudah ada untuk menunjang mutu itu sendiri”⁵³

Selain penambahan sarana dan prasarana juga dilakukan pemeliharaan agar sarana dan prasarana di sekolah berfungsi dengan baik. Melalui wawancara dengan kepala sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang mengenai pemeliharaan mengatakan bahwa:

“Program pemeliharaan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja, memperpanjang usia pakai, menurunkan biaya perbaikan, dan menetapkan biaya efektif pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, melestarikan kerapian dan keindahan, serta menghindarkan dari kehilangan atau setidaknya meminimalisir kehilangan”.⁵⁴

Program pemeliharaan di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang adalah dengan adanya pemeliharaan taman dengan menyirami dan memangkas tanaman liar, pemeliharaan sehari-hari yang berkaitan dengan menyapu dan bersih-bersih yang dilakukan oleh petugas kebersihan. Ada petugas khusus untuk kebersihan kamar mandi yang selalu di kontrol dan dibersihkan setiap hari agar kamar mandi tetap terawat dan bersih. Untuk sarana prasarana seperti komputer, proyektor, lcd semuanya terawat dengan

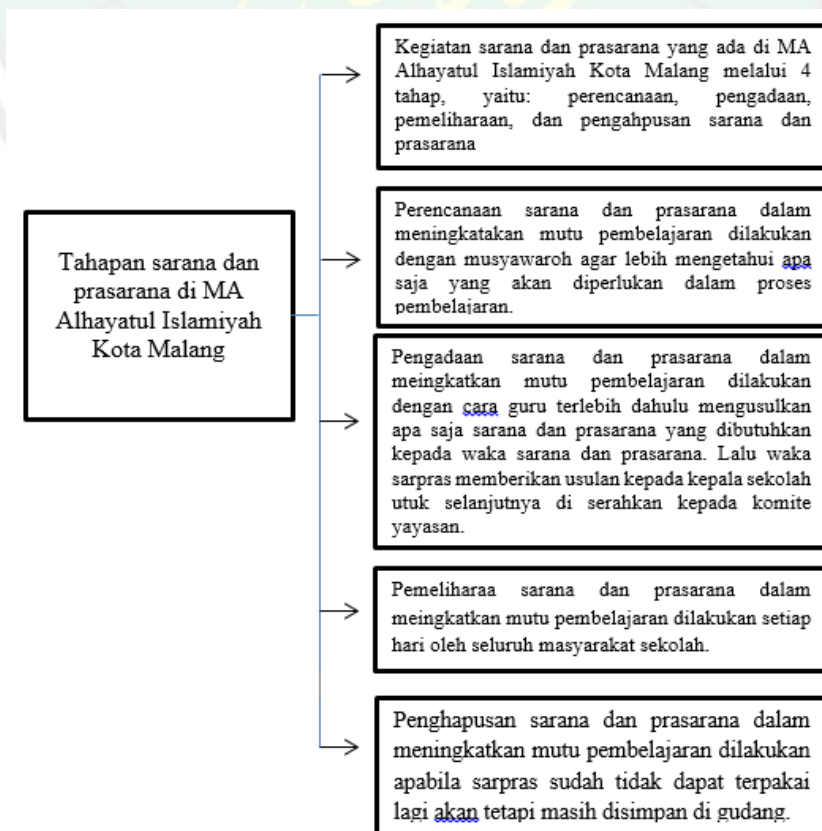
⁵³ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Purwahyudi, Waka Sarana Prasarana MTs Negeri 2 Kota Malang Tanggal 4 September 2019

baik karena pengontrolan pengecekan yang teratur oleh operator bagian laboratorium.

Pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di sekolah merupakan aktivitas yang harus dijalankan untuk menjaga agar perlengkapan yang dibutuhkan oleh guru atau masyarakat sekolah dalam kondisi siap pakai saat diperlukan, kondisi siap pakai ini akan sangat membantu terhadap kelancaran proses pembelajaran yang akan dilaksanakan di sekolah. Oleh karena itu perlengkapan yang ada di sekolah membutuhkan pemeliharaan agar dapat dipergunakan dengan sebaik mungkin.

Dari penjelasan kepala madrasah diatas dapat disimpulkan bahwa madrasah melakukan penambahan fasilitas dan juga melakukan pemeliharaan fasilitas yang sudah ada karena dengan melakukan pemanbahan fasilitas dan juga melakukan pemeliharaan fasilitas dapat menjaga mutu madrasah itu sendiri dan juga dapat



meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah

Bagan 4.4 Tahapan Sarana Dan Prasarana

d. Meningkatkan prestasi siswa

Prestasi belajar merupakan hasil dari suatu kegiatan yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individual maupun kelompok. Prestasi merupakan kecakapan atau hasil kongkrit yang dapat dicapai pada saat atau periode tertentu. Prestasi merupakan hasil usaha yang dilakukan dan menghasilkan perubahan yang telah dinyatakan dalam bentuk simbol untuk menunjukkan kemampuan pencapaian dalam hasil kerja tertentu.

Prestasi belajar berpengaruh dalam menjamin mutu sekolah sehingga sekolah mendapatkan kepercayaan masyarakat luas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di MA Alhayatul Islamiyah bahwa prestasi adalah sebuah hasil dari proses belajar dari yang telah dilakukan atau dikerjakan. Pernyataan ini sesuai dengan ungkapan Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sebagai berikut :

“prestasi itu adalah sebuah hasil yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan kemampuannya baik itu dalam tingkat akademik maupun non akademik yang melalui proses belajar”⁵⁵

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020.

Pernyataan di atas selaras dengan pendapat waka kesiswaan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang, beliau mengungkapkan bahwa prestasi adalah hasil dari usaha yang telah dicapai oleh siswa setelah melakukan proses belajar, yang mana hal tersebut berdasarkan hasil tes atau ujian dan beberapa kegiatan diluar kelas.

“sebuah prestasi yang telah dicapai oleh seseorang atau siswa itu berdasarkan kemampuannya, dan hasil itu dari usaha dan kerja kerasnya dalam belajar mas. Akan tetapi prestasi siswa disini kami saring sejak mereka masuk.”⁵⁶

Dalam implementasinya di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang ada acara keagamaan dan juga kegiatan intra dan juga ekstra sekolah, yang mana hal itu sebagai wadah untuk mengembangkan potensi yang dimiliki siswa. Hal itu diungkapkan waka kesiswaan sebagai berikut :

“selain kegiatan keagamaan kan juga disini mewajibkan ekstra mas, tapi yang diwajibkan itu pramuka, dan untuk ekstra yang lain kita sesuaikan dengan bakat dan minat siswa sendiri, karena kan setiap siswa berbeda-beda mas. Nah kalau yang intra atau biasa dikenal akademiknya kami juga melakukan sebuah proses penyeleksian untuk diikutkan olimpiade. Dan kami juga memberikan kebebasan kepada siswa siswi disini untuk mengikuti lomba-lomba lain, artinya mereka mencari sendiri dan nanti diajuakn kepala sekolah”⁵⁷

⁵⁶ Wawancara dengan ibu Yesi arinta ,S.Si (Waka Kesiswaan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 11 September 2020.

⁵⁷ Wawancara dengan ibu Yesi arinta ,S.Si (Waka Kesiswaan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 11 September 2020.

Selain program keagamaan dan juga program ekstra maupun intra sekolah salah satunya program yang ada di MA Alhayatul Islamiyah yaitu di MBS (mahayis bisnis center) yaitu program untuk melatih ketrampilan berbisnis siswa hal itu seperti diungkapkan oleh waka kesiswaan :

“untuk meningkatkan ketrampilan siswa disini ada yang namanya MBS mas, itu merupakan program untuk melatih siswa dalam berbisnis sehingga siswa bukan hanya terampil dalam hal akademik tetapi juga terampil dalam hal non akademik”

Dari penjelasan diatas selain menjadi wadah untuk mengasah otak, sekolah juga merupakan wadah untuk menyalurkan bakat-bakat terpendam dalam diri siswa. Memberikan kesempatan untuk lebih maju merupakan sebuah motivasi bagi siswa dalam meningkatkan kemampuannya. Sehingga sekolah dapat lebih maju dan unggul serta tentunya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah itu sendiri. Berikut ini merupakan budaya mutu dan tata lingkungan di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang :

1. Melaksanakan sholat duha
2. Pembagian mata pelajaran peminatan matematika, ilmu pengetahuan social dan alam
3. Istighosah bersama setiap 1 bulan sekali
4. Guru mengikuti MGMP (musyawarah guru mata pelajaran)
 - Budaya untuk siswa Madrasah Aliyah Islamiyah :

1. Kegiatan ORASI setiap bulannya
2. Meningkatkan siswa/i menjadi Pembina upacara setiap bulan sekali
3. Adanya buku pendamping agar siswa mampu meningkatkan daya belajar
4. Adanya buku paket
 - Budaya mutu khusus MA Alhayatul Islamiyah Malang sebagai berikut:
 1. Kegiatan apel dan do'a bersama setiap pagi sebelum masuk kelas
 2. Mengadakan sholat duha pada jam ke 3 .
 3. Meningkatkan baca dan tulis Qur'an diadakan ba'da sholat jum'at
 - Untuk budaya mutu non akademik MA Alhayatul Islamiyah sebagai berikut:
 - a) Ekstrakurikuler yang terdiri dari Fotografi, tari, banjari
 - b) Pembinaan OSN (olimpiade sekolah nasional) yang terdiri dari IPA, IPS, MTK
- e. Mengadakan forum/rapat

Dalam proses implementasi manajemen mutu terpadu dalam membangun kepercayaan masyarakat pasti melibatkan masyarakat untuk menjaga mutu madrasah dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada madrasah itu sendiri hal itu diungkapkan oleh waka humas:

“Yang berperan yaitu komite madrasah melalui kegiatan forum untuk mengembangkan madrasah serta control manajemen”⁵⁸

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan yaitu melibatkan yayasan, warga sekitar, alumni untuk mengembangkan madrasah serta melakukan control manajemen karena evaluasi dengan melibatkan masyarakat dapat menjaga mutu madrasah. Dengan melalui forum tersebut sekolah dapat mengetahui dan keinginan yang berkaitan dengan menjamin mutu madrasah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Partisipasi masyarakat dapat dibuktikan dengan adanya komite madrasah yang berisi orang tua/wali murid, tokoh masyarakat.

Setelah mendapatkan penjelasan bagaimana implementasinya di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang peneliti menjadi mengerti bagaimana madrasah dalam pengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, tentu ini menjadi pengalaman yang berharga bagi peneliti

3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Dari pengimplemetasian yang telah dilakukan pasti akan mendapatkan hasil yang diperoleh maka peneliti akan mendiskripsikan bagaimana hasil dari

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Khulafaur Rosyidin, S.Pd (Waka Humas MA Alhayatul Islamiyah), pada tanggal 04 September 2020

implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang diantaranya adalah meningkatnya kompetensi guru ,memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik adapun penyajian data hasil wawancara tentang manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang adalah sebagai berikut:

a. Meningkatnya kompetensi guru dan kualitas belajar mengajar

Meningkatnya kompetensi guru sangat penting untuk beradaptasi dengan hal-hal baru yang berlaku saat ini dan juga untuk menjamin mutu sekolah karena dengan adanya profesionalitas guru di madrasah kegiatan belajar mengajar di madrasah dapat dilakukan dengan baik dan juga masyarakat semakin percaya terhadap madrasah itu sendiri hal itu diutarakan oleh kepala madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang :

“hasilnya dengan guru dikutkan pelatihan maka dapat meningkatkan profesionalitas guru itu sendiri serta sesuai dengan visi, misi madrasah dan juga dapat meningkatkan skill guru di bidangnya dan rata-rata guru di sini sesuai dengan keahlian yang dimilikinya”⁵⁹

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Sul-toni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020

Dari uraian diatas dapat disimpulkan hasil dari meningkatnya kompetensi guru ialah dapat meningkatkan profesionalitas guru itu sendiri dan juga dapat meningkatkan mutu sekolah sehingga kepercayaan masyarakat terhadap madrasah meningkat. Hal itu ditegaskan oleh wali murid :

“guru di madrasah MA Alhayatul Islamiyah sangat berkompeten karena anak saya mudah paham dengan pelajaran yang diajarkan karena guru tersebut mengajar sesuai dengan kompetensinya”⁶⁰

Setelah mendapat penjelasan dari atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang memperhatikan kompetensi guru dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan juga menjamin agar sesuai dengan visi, misi madrasah. Dengan meningkatnya kompetensi guru sehingga dapat lebih berpengaruh dalam kualitas pembelajaran karena guru sudah mengajar sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Kualitas pembelajaran di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang telah sesuai dengan apa yang telah dipaparkan dalam teori maupun wawancara dengan narasumber. Itu terlihat dari sistem dan metode pembelajaran guru yang aktif serta penggunaan sarana dan prasarana tepat guna. Contohnya yaitu penggunaan lab komputer dalam pembelajaran teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pembelajaran rohani seperti sholat dhuha dan latihan

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Widiyanti (Wali Murid Siswa kelas 12 MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 14 september 2020

pidato dilaksanakan di lab agama/ Masjid madrasah, dan penggunaan proyektor dalam menampilkan gambar atau video yang berkaitan dengan apa yang diajarkan .⁶¹ hal itu terbukti dengan adanya akreditasi A di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.

Dari berhasilnya peningkatan kualitas pembelajaran yang ada di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang diharapkan murid akan belajar dengan giat dan memiliki gairah serta motivasi tinggi dalam menuntut ilmu. Dalam penelitian ini, peneliti menilai bahwa para murid terlihat senang berada di madrasah, hal itu dilihat dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di madrasah sebagian besar diikuti oleh seluruh murid, walaupun masih ada segelintir kecil murid yang tidak mematuhi peraturan .

Kualitas pembelajaran adalah salah satu produk atau standar yang harus dimiliki oleh seluruh lembaga pendidikan. Antara faktor guru, faktor murid, dan faktor sarana dan prasarana harus berkesinambungan dengan baik agar kualitas pembelajaran yang diinginkan dapat terealisasi dengan baik dan menjadikan sebuah lembaga pendidikan disebut sebagai lembaga pendidikan yang unggul.

Meningkatnya kualitas belajar tentu tidak terlepas dari kompetensinya guru di bidangnya tersebut dan juga disiplinnya guru tersebut. Berikut ini adalah presentase kehadiran guru di MA Alhyatul Islamiyah Kota Malang :

⁶¹ Observasi 10 september 2020

Presentase Kehadiran Guru di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Tahun Pelajaran 2019/2020

Tabel 4.5 Presentase Kehadiran Guru

No	Nama	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Peb	Ket
1	Ahmad Sultoni, S.Pd.I	100	100	100	100	100	100	100	100	%
2	M. Sueb, S.Ag	100	100	100	100	100	100	100	100	%
3	Candra Pradana, M. Si	100	100	100	100	100	100	100	100	%
4	Khulafair Rosyidin, S.Pd	100	100	100	100	100	100	100	100	%
5	Alimatus Sa'diyah, S.Pd	100	100	100	100	100	100	100	100	%
6	Drs. Sugeng	100	100	100	100	100	100	100	100	%
7	Syaiful Anwar, S.Pd.I	100	100	100	100	100	100	100	100	%
8	Mas'udi	100	100	100	100	100	100	100	100	%
9	Nina Fitriya Zulaichah	100	100	100	100	100	100	100	100	%
10	Yesi Arinta,S.Si	100	100	100	100	100	100	100	100	%
11	Mahfud Shiddiq,S.Pd	100	100	100	100	100	100	100	100	%
12	Lutfi Lusia Anggraini, S.Pd	100	100	100	100	100	100	100	100	%
13	Abd. Wahab	100	100	100	100	100	100	100	100	%
14	Nurul Lailatul Qadriyah,S.Pdi	100	100	100	100	100	100	100	100	%

15	Ulfan Fanani,S.Pd	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%
16	Nisa'ul Muslimah,S.Pdi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%
17	Karisma Novita	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%
18	M. Khoirudin, S. Kom	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%
19	Rianto	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%
20	Suaidatul Islamiyah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	%

b. Meningkatnya prestasi siswa

Dengan adanya program keagamaan serta program intra dan juga ekstra di MA Alhayatul Islamiyah dapat dipahami bahwa usaha yang dilakukan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang tidak hanya memberikan penilaian dan bimbingan dari pihak madrasah sendiri, akan tetapi juga melibatkan atau bekerjasama dengan lembaga lain untuk meningkatkan prestasi belajar siswa di madrasah. Melakukan kerjasama dengan lembaga lain merupakan keputusan yang tepat, karena dengan adanya pengaruh terhadap motivasi belajar anak bertambah. Semakin meningkatnya prestasi yang diperoleh akan mempengaruhi juga terhadap peminat para orang tua untuk menyekolahkan putra-putrinya. Dalam setiap tahun prestasi yang diperoleh, hal itu senada dengan ungkapan kepala sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sebagai berikut:

“alhamdulillah kalau prestasi yang diperoleh meningkat, dan semoga selalu meningkat mas. Karena itu juga akan merupakan suatu kebanggaan bagi kami maupun anak-anak. Dan kami selalu mengikuti lomba-lomba yang diadakan ditingkat kota, dan semoga sampai nasional ya mas”⁶²

Hal ini dapat dibuktikan dengan MA Alhayatul Islamiyah, mengirimkan Meskipun bersekolah di lingkungan pesantren yang mengedepankan pelajaran keagamaan tetapi tidak menjadi batasan bagi siswa untuk berprestasi sesuai dengan potensi, minat dan bakat yang dimilikinya bahkan pihak madrasah memberikan ruang atau wadah bagi mereka yang ingin mengembangkan diri dan membuktikan bahwa mereka mampu bersaing dan berprestasi baik di tingkat kabupaten, kota, provinsi maupun nasional. Berikut ini adalah daftar prestasi akademik dan non akademik terbaik yang diraih oleh siswa/siswi di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang pada 2018-2019, antara lain:

1. Juara harapan I dan IV PBB kreasi putra dan putri tingkat jatim 2018
2. Juara 2 putra lomba media pembelajaran GT2K 3 se-jatim 2018
3. Juara 1 dan 3 putra dan putri lomba karya tulis ilmiah GT2K 3 2018
4. Juara 3 sangga putri
5. Juara 1 dan 2 kelompok putra PBB Hut RI 73 kec. Kedung Kandang
6. Juara 2 tim terbaik tingkat wira kesehatan remaja se-jatim unikama
7. Juara 2 lomba travelling kesehatan remaja

⁶² Wawancara dengan Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020

8. Juara 2 lomba Qira'atul kutub nasional di Univ. Negeri Malang
9. Juara 1 dan 3 putra dan putri lomba catur 02S MKKS Malang
10. Juara 2 liga futsal jawa timur bank BNI 2018
11. Juara 1 lomba mading 3D Malang Post Competition 2018
12. Juara 2 penahan porkab malang VII 2018 PERPANI
13. Juara Marching Band Putri 2019

Dan Alhamdulillah, akhirnya pada tanggal 12 Desember 2019, mendapatkan hasil LOLOS ke LKS tingkat Provinsi Jawa Timur di Tulungagung pada tgl 27-29 Januari 2020.



Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah kel.Kedungkandang kota malang

Gambar 4.2 Kejuaraan Tahun 2019



Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah kel.Kedungkandang kota malang

Gambar 4.3 Kejuaran Marching Band Putri 2019

Sebuah proses memang tidak akan mengkhianati hasil, begitu juga dengan apa yang telah dilakukan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang yang selalu berusaha untuk meningkatkan prestasi dan mengajarkan tatakrama yang sesuai dengan visi sekolah. Dari tahun selalu ada perubahan dan peningkatan dalam prestasi.

- c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik

Sarana dan prasarana adalah penunjang kualitas mutu dan juga perbaikan sarana prasarana dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah sehingga madrasah dapat menjamin kepercayaan itu melalui perbaikan sarana dan prasarana seperti diungkapkan oleh kepala sekolah:

“sarana dan prasarana yang dibangun sebagian sudah memenuhi persyaratan, tetapi masih butuh kelengkapan sarana dan prasarana yang komprehensif”⁶³

Hasil wawancara diatas dapat diperkuat dengan hasil wawancara dengan wali murid:

“untuk sarana dan prasarana belum semuanya memenuhi harapan karena beberapa sarana dan prasarana yang belum lengkap seperti kurangnya lcd proyektor untuk pembelajaran IT”⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang di bangun di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sebagian sudah sesuai dengan persyaratan dan masih butuh kelengkapan sarana dan prasarana yang komprehensif

Hal ini diperkuat dengan data sarana dan prasarana yang ada di MA Alhyatul Islamiyah Kota Malang berupa Tabel berikut ini :

Sarana dan Prasarana MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Keterangan
1	Ruang Kelas	9	Baik

⁶³ Wawancara dengan Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Widiyanti (Wali Murid Siswa kelas 12 MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 14 september 2020

2	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
3	Ruang Guru	1	Baik
4	Ruang TU	1	Baik
5	Ruang Perpustakaan	1	Baik
6	Ruang Lab. Bahasa	1	Baik
7	Ruang Lab. Komputer	1	Baik
8	Ruang BK	1	Baik
9	Ruang UKS	1	Baik
10	Ruang Osis	1	Baik
11	Musholla	1	Baik
12	WC Guru	1	Baik
13	WC Siswa	3	Baik
14	Gudang	1	Baik
15	Parkir	1	Baik

Sumber: Dokumentasi MA Alhayatul Islamiyah kel.Kedungkandang kota malang

d. Meningkatnya kepercayaan masyarakat

Meningkatnya kepercayaan masyarakat sangat penting karena dapat melihat bagaimana mutu di sekolah tersebut karena itu sekolah melakukan berbagai perbaikan yang ada di sekolah agar dapat terus meningkatkan kepercayaan terhadap madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah Kota Malang hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah siswa setiap tahunnya, pada tahun ajaran 2019/2020 jumlah siswa sebanyak 104 orang kecuali tahun ini sebanyak 84 orang, sehingga dalam implementasinya manajemen mutu terpadu di MA Alhayatul Islamiyah Malang dapat dikatakan terus meningkat

setiap tahun kecuali pada tahun ini karena terdampak adanya wabah Covid-19 hal itu seperti yang diutarakan oleh kepala madrasah:

“peminat tahun ke tahun terus meningkat seiring perbaikan dalam hal manajemen mutu kecuali pada tahun ini karena terdampak covid-19, banyak yang mendaftar ketika akan memulai kegiatan belajar mengajar banyak yang menunda karena menunggu covid-19 reda karena banyak yang rata-rata yang dari luar kota”⁶⁵

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan wali murid yang juga masyarakat sekitar MA Alhayatul Islamiyah:

“partisipasi masyarakat sekitar untuk menyekolahkan anaknya di MA Alhayatul Islamiyah sangat bagus karena masyarakat sudah percaya terhadap MA Alhayatul Islamiyah”⁶⁶

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sangat bagus karena berbagai perbaikan yang dilakukan dan juga perbaikan mutu yang ada. Kecuali pada tahun ini karena terdampak dengan adanya pandemi covid-19.

Jumlah siswa dalam 4 tahun terakhir

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Sultoni, S.Pd.I (Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 9 September 2020

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Widiyanti (Wali Murid Siswa kelas 12 MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang), Pada 14 september 2020

Tabel 4.7 Data Siswa

No	Kelas	JUMLAH SISWA					Ket
		2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
1	I	28	48	28	30	34	
2	II	31	29	46	30	30	
3	III	27	29	29	44	30	
JUMLAH		86	106	103	104	94	

BAB V

PEMBAHASAN

Implementasi manajemen mutu terpadu merupakan hal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Sebagaimana yang telah tertera dalam bab 1 bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat”. Menelaah dari hasil wawancara mendalam dan hasil observasi yang peneliti peroleh dari informan yang bersangkutan mengenai implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.

Adapun hasil temuan peneliti yang telah dipaparkan secara deskriptif tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang meliputi: a) Perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang, b) Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang, c) Hasil implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang.

Sesuai dengan hasil temuan peneliti terkait implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, kemudian peneliti melakukan analisis hasil temuannya dengan dasar kajian-kajian teori dan fakta-fakta yang

terdapat di lapangan, baik dari hasil wawancara, observasi, hingga dokumentasi yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Dengan memadukan tiga teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi), adapun fokus pembahasan dalam hal ini meliputi tiga bahasan, yaitu :

1. Perencanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Perencanaan merupakan langkah pertama yang dilaksanakan dalam implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, dalam proses ini perencanaan dibuat dan disusun agar dalam proses selanjutnya dapat terlaksana dengan baik. Di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dalam meningkatkan mutu dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat dilakukan dengan cara musyawarah bersama seluruh masyarakat yang ada di sekolah

Keberadaan perencanaan sebagai suatu kegiatan manajemen merupakan tindakan awal. Bagaimanapun, semua fungsi manajemen saling terkait yang dilaksanakan manajer. Setiap fungsi kegiatan organizing harus dimulai dari perencanaan. Perencanaan mempunyai hubungan yang erat dengan manajemen. Suatu rencana pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang ditentukan sebelum melakukan berbagai kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Berarti perencanaan itu merupakan aktivitas secara holistik dengan upaya

mengoptimalkan dana, sarana dan lain-lain dari suatu sistem.⁶⁷ . Menurut Bounds yang ter kutip oleh M.N Nasution, pada dasarnya konsep manajemen mutu terpadu mengandung tiga unsur, yaitu:⁶⁸

1. Strategi nilai pelanggan
2. Sistem organisasional
3. Perbaikan kualitas berkelanjutan

Perencanaan manajemen mutu terpadu merupakan proses dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.⁶⁹ Perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah terdiri dari beberapa langkah. Proses ini dimulai dari pengenalan terhadap lingkungan seperti di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang proses ini dimulai dari kepala madrasah mengenali beberapa hal yang perlu ditingkatkan di madrasah seperti bagaimana kualitas mutu di madrasah, bagaimana cara meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah, dan juga bagaimana menjaga agar mutu tersebut di madrasah tetap terjaga.

⁶⁷ Mesiono, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012) hal. 16.

⁶⁸ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal 24

⁶⁹ A.W Widjaya , *Perencanaan sebagai fungsi Manajemen*, (Jakarta, PT Bina Aksara, 1987), hal 33

Perencanaan implementasi manajemen mutu terpadu di MA Alhayatul Islamiya Kota Malang dilakukan oleh kepala madrasah dengan musyawarah bersama guru untuk menentukan rencana kerja jangka menengah (RKJM) dan juga rencana kerja tahunan (RKT)

Sedangkan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap sekolah menurut E. Mulyasa adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan sekolah, meningkatkan pemahaman sekolah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap sekolah, meningkatkan usaha orang tua siswa dan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik serta meningkatkan kuantitas serta kualitas bantuan orang tua siswa dalam kegiatan pendidikan sekolah, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran serta mereka dalam memajukan pendidikan di sekolah dalam era pembangunan, terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah serta apa yang dilakukan oleh sekolah, pertanggungjawaban sekolah atas harapan yang dibebankan masyarakat kepada sekolah, dukungan serta bantuan dari masyarakat dalam memperoleh sumber-sumber yang diperlukan untuk meneruskan dan meningkatkan program sekolah.⁷⁰

Perencanaan dalam hal meningkatkan kepercayaan di MA Alhayatul Islamiyah sekolah ini melibatkan masyarakat dalam hal kegiatan melalui

⁷⁰ E. Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 178

komite sekolah yang berisi masyarakat untuk mengikuti perencanaan program kegiatan di madrasah dan juga sebagai penjamin mutu di madrasah.

2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Implementasi adalah dampak yang dihasilkan dari suatu program/teori. Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah dampak yang dihasilkan dari apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Dalam hal ini implementasi manajemen mutu terpadu yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Adapun syarat tercapainya kepercayaan masyarakat memiliki beberapa metode. Hal yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat tak lepas dari faktor mutu sekolah, murid, dan juga sarana dan prasarana yang tersedia di lingkup madrasah.

Manajemen Mutu Terpadu (total quality management) merupakan istilah yang sangat populer dalam penerapan manajemen mutu pendidikan. Menurut Sallis (dalam andang), konsep TQM menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sementara Permadi (dalam Andang) menyebutkan bahwa dalam pendidikan, filosofi TQM berarti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan

berkembang secara baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan, dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah yang terpenting dari budaya itu.⁷¹

Kualitas manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang termasuk sudah baik dalam hal mutu dan juga kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Dalam hal perbaikan madrasah mengikutkan guru dalam seminar dan juga pelatihan guru. Dan dalam menjaga konsistensi madrasah mengadakan supervisi guru untuk menjaga konsistensi mutu yang telah ada.

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap madrasah merupakan hal yang terpenting agar masyarakat menaruh minat kepada lembaga. Menurut Schindler dan Thomas, konsep kepercayaan dibangun oleh lima dimensi, yaitu: integritas, kompetensi, loyalitas, konsistensi dan keterbukaan (urut dari yang paling penting). Integritas dan kompetensi merupakan karakteristik yang paling penting yang dicari oleh individu dalam mengidentifikasi kepercayaan pada orang lain, yang terdiri dari lima konsep kepercayaan yaitu kompetensi, kesetiaan, konsistensi, keterbukaan, dan integritas.⁷²

Dalam pengimplementasiannya dalam membangun kepercayaan masyarakat MA Alhayatul Islamiyah di Kota Malang melibatkan masyarakat itu sendiri hal ini terbukti dengan diadakanya forum/musyarah yang

⁷¹ Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal 133-134

⁷² Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001),hal 139.

melibatkan komite sekolah dan juga alumni untuk mengembangkan madrasah serta melakukan control manajemen. Dengan diadakanya forum tersebut sekolah dapat mengetahui dan keinginan yang berkaitan dengan menjamin mutu madrasah serta dapat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Dalam implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang ada beberapa langkah yaitu pembinaan guru, supervise guru, dan juga perbaikan sarana dan prasarana yaitu:

a. Pembinaan guru

Dalam pembinaan guru MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang juga rutin mengikutkan setiap guru mata pelajaran mengikuti seminar/ pembinaan yang diadakan oleh Kementerian Agama atau organisasi lainnya, seperti contoh kegiatan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran). Hal ini sama dengan teori yang dikemukakan oleh Mulyasa yaitu dengan mengikutsertakan guru dalam kegiatan-kegiatan seperti pelatihan, penataran, seminar, workshop yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah, perguruan tinggi, dan lembaga non pemerintahan.⁷³

Guru professional adalah yang memiliki pengalaman mengajar, kapasitas intelektual, moral, keimanan, ketakwaan, disiplin, tanggung jawab, wawasan

⁷³ Mulyasa, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2012) Hal : 67

kependidikan yang luas, kemampuan manajerial, trampil, kreatif, memiliki keterbukaan profesional dalam memahami potensi, karakteristik dan masalah peserta didik serta memiliki kemampuan mengembangkan kurikulum.⁷⁴

Kutipan diatas sesuai dengan visi misi yang ada di MA Alhayatul Islamiyah karena guru yang professional adalah guru yang dapat memahami potensi, karakteristik dan juga mampu menangani permasalahan yang ada pada peserta didik.

Pembinaan terhadap guru juga berfungsi untuk menarik minat masyarakat terhadap madrasah hal itu sesuai dengan yang di ungkapkan Made Pidarta dalam bukunya menegaskan bahwa strateginya adalah menarik perhatian masyarakat melalui pendidikan yang dihasilkan oleh staf pengajar. Artinya hubungan akrab dengan masyarakat dimulai dengan memajukan kualitas pendidikan dalam sebuah lembaga pendidikan.⁷⁵

Sesuai penjelasan diatas bahwa kegunaan pembinaan terhadap guru adalah agar guru menjadi lebih professional dalam ketrampilannya untuk menjaga kepercayaan masyakat kepada madrasah.

b. Supervisi guru

Dalam supervisi guru kepala madrasah melakukan pemantauan terhadap kualitas kinerja bawahannya, agar dapat mengetahui seberapa jauh

⁷⁴ Makawimbang, *Supervisi Dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011) Hal 134

⁷⁵ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004) hal 208

perkembangan dalam kualitas pembelajaran. hal yang perlu dilakukan kepala sekolah sebagai pemimpin adalah mengetahui keadaan/kondisi guru dalam latar belakang kehidupan lingkungan dan sosial ekonominya, hal ini penting untuk tindakan kepemimpinannya.⁷⁶

Usaha yang dilakukan kepala madrasah di MTs Negeri 2 Kota Malang sudah sesuai dengan teori diatas. Kepala madrasah dalam setiap waktu senggangnya selalu berkeliling untuk melihat bagaimana kinerja guru di madrasah. Tidak hanya guru, akan tetapi juga melihat bagaimana kinerja dari seluruh staf dan karyawan yang ada di madrasah, apakah sesuai dengan yang diarahkan atau belum sesuai. Dengan melakukan supervisi guru madrasah dapat menjamin guru apakah sudah sesuai dengan visi misi madrasah atau belum.

c. Perbaikan sarana dan prasarana

dan prasarana pendidikan. Fasilitas merupakan sarana yang bisa dibilang paling pokok sebagai penunjang keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Ketika sarana prasarana lengkap, otomatis proses belajar mengajarpun akan berlangsung dengan efektif dan efisien. Proses pembelajaran yang efektif memungkinkan kualitas output lembaga pendidikan yang terjamin dan dapat diandalkan di masyarakat.

⁷⁶ Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2014) Hal 188

Usaha dalam meningkatkan mutu madrasah memang tidak terlepas dari lengkapnya sarana dan prasarana yang menunjang proses kegiatan belajar mengajar di madrasah. Ruang belajar yang nyaman akan menjadikan proses belajar mengajar menjadi lebih efektif sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Usaha Kepala madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendidikan selalu ingin menjadi yang terdepan diantara sekolah sederajat lainnya.

Kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan di tingkat madrasah memang memiliki peranan yang cukup besar dalam mengembangkan mutu pendidikan di madrasah yang menjadi tanggung jawabnya.⁷⁷ Kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh kepala sekolah adalah peserta didik harus dapat belajar secara optimal. Untuk itu peserta didik harus diberikan layanan yang prima dan diberikan fasilitas yang baik dan segala fasilitas yang ada di sekolah harus diarahkan pada kegiatan belajar peserta didik.⁷⁸

Dari teori diatas, kepala madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang telah melaksanakan pengadaan dengan baik. Apabila ada sarana yang sudah waktunya diganti atau sekedar diperbaiki, respon kepala madrasah sangat tanggap dan segera menyelesaikannya guna memperlancar proses belajar mengajar.

⁷⁷ Munir A, *Menjadi Kepala Sekolah Efektif*, (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2010), Hal.16

⁷⁸ Mulyasa, *Op.Cit* , hal 44

d. Meningkatkan prestasi belajar siswa

Prestasi belajar merupakan hasil dari suatu kegiatan yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individual maupun kelompok.⁷⁹ Menurut kamus besar bahasa Indonesia online prestasi adalah hasil yang dicapai (dari yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya).⁸⁰ Kegiatan belajar mengajar di sekolah, akan menghasilkan nilai atau tolak ukur prestasi yang didapatkan oleh setiap peserta didik. Prestasi merupakan kecakapan atau hasil kongkrit yang dapat dicapai pada saat atau periode tertentu. Prestasi merupakan hasil usaha yang dilakukan dan menghasilkan perubahan yang dinyatakan dalam bentuk simbol untuk menunjukkan kemampuan pencapaian dalam hasil kerja dalam waktu tertentu.

Hal itu seperti yang ada di MA Alhyatul Islamiyah Kota Malang bukan saja diadakanya kegiatan ekstra dan juga intra sekolah seperti pramuka dan juga membaca al-qur'an tetapi sekolah juga membimbing siswanya melalui progam MBS (mahayis bisnis center) yang berfokus pada siswa agar dapat berkompetensi dalam berwirausaha.

Dari penjelasan diatas selain menjadi wadah untuk mengasah otak, sekolah juga merupakan wadah untuk menyalurkan bakat-bakat terpendam dalam diri siswa. Memberikan kesempatan untuk lebih maju merupakan sebuah motivasi bagi siswa dalam meningkatkan kemampuannya. Sehingga

⁷⁹ Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi belajar dan kompetensi guru* (Surabaya: PT Usaha Nasional, 1994) hal 19

⁸⁰ <http://kbbi.web.id/prestasi>. Diakses 28 september 2020 14.00 Wib

sekolah dapat lebih maju dan unggul serta tentunya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah itu sendiri.

e. Mengadakan forum/rapat

Dalam proses implementasi manajemen mutu terpadu dalam membangun kepercayaan masyarakat pasti melibatkan masyarakat itu sendiri untuk menjaga mutu madrasah dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada madrasah. Di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang melibatkan masyarakat untuk mengetahui keinginan masyarakat terhadap lembaga dan juga dapat membangun hubungan akrab antara lembaga dan juga masyarakat.

MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang mengadakan forum setiap satu semester sekali yang melibatkan masyarakat karena respon masyarakat terhadap madrasah akan tergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan pendekatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, jika sudah ada kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap suatu lembaga pendidikan, ditambah lagi dengan usaha lembaga pendidikan itu yang aktif melakukan pendekatan tentunya masyarakat akan merespon secara aktif.⁸¹

⁸¹ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam, Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan islam* (Malang : Erlangga, 2007), hal 191

3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

Hasil dari implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang yaitu :

a. meningkatnya kompetensi guru

Meningkatnya kompetensi guru sangat penting untuk beradaptasi dengan hal-hal baru yang berlaku saat ini dan juga untuk menjamin mutu sekolah karena dengan adanya profesionalitas guru di madrasah kegiatan belajar mengajar di madrasah dapat dilakukan dengan baik dan juga masyarakat semakin percaya terhadap madrasah itu sendiri.

Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa kompetensi profesional guru harus memiliki pengetahuan yang luas serta dalam tentang *subject matter* (bidang studi) yang akan diajarkan, serta penguasaan metodologi dalam arti memiliki pengetahuan konsep teoritik, mampu memilih metode yang tepat serta mampu menggunakan dalam proses belajar mengajar.⁸²

Teori diatas sesuai dengan keadaan guru yang ada di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang yaitu dengan meningkatnya kompetensi guru dengan diikutkannya guru dengan seminar dan juga workshop agar guru tersebut memiliki penguasaan terhadap bidangnya dan juga mampu menggunakan metode yang tepat dalam proses belajar mengajar.

⁸² Suharsimi Arikunto. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*, (Jakarta : bumi aksara, 1993), hal 239

Hal tersebut seperti yang disebutkan jejen musfah dalam bukunya seseorang disebut kompeten dalam bidangnya jika pengetahuan, ketrampilan dan sikapnya, serta hasil kerjanya sesuai standar yang ditetapkan dan diakui oleh lembaganya/pemerintah.⁸³

b. Meningkatnya Prestasi siswa

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, menunjukkan bahwa prestasi belajar merupakan sebuah hasil yang diperoleh oleh seseorang dengan hasil usahanya, baik itu dari bidang akademik maupun non akademik. Dan juga prestasi merupakan sebuah kemampuan yang dihasilkan dengan belajar dari pengalaman, tentu dalam sebuah prestasi membutuhkan proses untuk meraihnya dan diperlukan juga sebuah motivasi dan dukungan serta bimbingan.

Prestasi akademik atau prestasi belajar menurut Bloom dalam Hawadi R adalah proses belajar yang dialami siswa dan menghasilkan perubahan dalam bidang pengetahuan, pemahaman, penerapan, daya analisis, sintesis, dan evaluasi.⁸⁴ Tentu dalam kondisi seperti itu sangat membutuhkan ketelitian oleh seorang guru dalam memberikan penilaian. Kondisi tersebut seringkali kita sebut dengan prestasi akademik dan non akademik, prestasi akademik merupakan prestasi yang telah dicapai oleh siswa berdasarkan kemampuan

⁸³ Jejen Musfah. *Peningkatan Kompetensi Guru : Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik*, (Jakarta : Kencana, 2012) hal 28

⁸⁴ Asmara. *Prestasi Belajar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009) hal 11

intelektualnya, yang tergolong kognitif, afektif, dan psikomotorik. Sedangkan prestasi non akademik adalah sebuah prestasi yang dapat diukur dan dinilai menggunakan angka, umumnya hal tersebut di bidang olahraga, kesenian semisal drum band, melukis dan lain lain. Hal tersebut sering kita kenal dengan ekstrakurikuler, yang mana ekstrakurikuler merupakan wadah bagi siswa untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti telah lakukan di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang ini menunjukkan pembinaan dan pengawasan serta penilaian yang dilakukan pihak madrasah dalam mengembangkan potensi peserta didik, dan juga adanya kebebasan dalam mengembangkan potensinya.

Tidak hanya itu, usaha dalam meningkatkan prestasi belajar siswa juga dilakukan kerja sama oleh pihak madrasah dengan lembaga lain seperti kerja sama dengan kampus UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang mana hal tersebut dilakukan untuk memberikan kursus bagi peserta didik dengan adanya program PKL mahasiswa setiap satu tahun sekali. Kemudian juga adanya kegiatan yang mendukung untuk menggali potensi para peserta didik dalam meningkatkan prestasinya, seperti ekstrakurikuler. Ada kegiatan yang wajib di ikuti oleh seluruh peserta didik dan juga beberapa ekstra yang lain sesuai dengan minatnya. Dan juga adanya pembinaan langsung oleh pihak madrasah yang berprestasi di bidang akademik.

- c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik

Dari hasil temuan pertama penelitian yang ditemukan peneliti di lapangan, bahwa kondisi sarana dan prasarana yang ada di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sudah sangat baik. Kita tahu sendiri pendidikan di Indonesia itu sangat minim sekali terutama dalam hal sarana dan prasarana, seperti halnya sarana dan prasarana pendidikan di sekolah itu rusak maka ada beberapa lembaga pendidikan tidak menghiraukannya. Padahal sarana dan prasarana yang ada tersebut sangat berpengaruh dalam proses pembelajaran.

Hal itu seperti yang dituliskan Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana yaitu sarana dan prasarana merupakan sarana penunjang bagi proses belajar mengajar.⁸⁵ Hal ini merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh sebuah lembaga pendidikan karena mempengaruhi kelangsungan proses belajar mengajar

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan alat bergerak atau tidak bergerak yang digunakan secara langsung atau tidak langsung yang menunjang proses pembelajaran. Sarana dan prasarana pendidikan disuatu sekolah harus dalam kondisi baik, memadai dan siap untuk dipakai ketika diperlukan sehingga dapat membantu berjalannya proses pembelajaran yang ada di sekolah tersebut.

⁸⁵ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta : Aditya Media 11, 2008) hal 272.

Di MA Alhayatul Islmaiyah Kota Malang kondisi sarana dan prasarananya sudah memenuhi standart perundang-undangan yang berlaku, hal itu bisa dibuktikan dengan adanya ruang kelas yang layak dan nyaman digunakan ketika proses pembelajaran karena di dalam kelas tersebut terdapat sarana penunjang yaitu: meja, kursi yang digunakan untuk satu siswa, pencahayaan yang bagus, serta kebersihan yang selalu dijaga.

d. Meningkatnya kepercayaan masyarakat

Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap masyarakat sangat penting dalam keberlangsungan kegiatan belajar mengajar di madrasah tersebut karena kepercayaan masyarakat dibentuk oleh masyarakat sendiri melalui beberapa pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan terkait citra reputasi dan kualitas pelayanan memiliki kekuatan untuk membentuk kepercayaan.

Membangun kepercayaan merupakan hal yang terpenting agar masyarakat selalu menaruh minat kepada lembaga, salah satu cara yang digunakan dalam membangun kepercayaan melalui lima dimensi, Menurut Schindler dan Thomas, konsep kepercayaan dibangun oleh lima dimensi, yaitu: integritas, kompetensi, loyalitas, konsistensi dan keterbukaan (urut dari yang paling penting). Integritas dan kompetensi merupakan karakteristik yang paling penting yang dicari oleh individu dalam mengidentifikasi kepercayaan pada

orang lain, yang terdiri dari lima konsep kepercayaan yaitu kompetensi, kesetiaan, konsistensi, keterbukaan, dan integritas.⁸⁶

Di MA Alhayatul Islamiyah memiliki guru yang berkompentensi dalam bidangnya dan juga konsisten dalam menjaga mutu tersebut sehingga kepercayaan masyarakat terhadap madrasah juga sangat baik dan untuk keterbukaan MA Alhayatul Islamiyah juga ada rapat bersama komite madrasah dan juga wali murid setiap satu semester sekali untuk mendengarkan keluhan dan juga masukan terhadap lembaga itu sendiri sehingga akan tercipta kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Dengan ada hubungan yang saling memberi dan menerima antara sekolah dengan masyarakat sekitarnya maka sekolah harus merealisasikan apa yang dicitakan oleh warga masyarakat tentang pengembangan warga masyarakat tersebut secara total, integrated, dan optimal karena sekolah memberika sesuatu yang sangat berharga terhadap masyarakat.⁸⁷

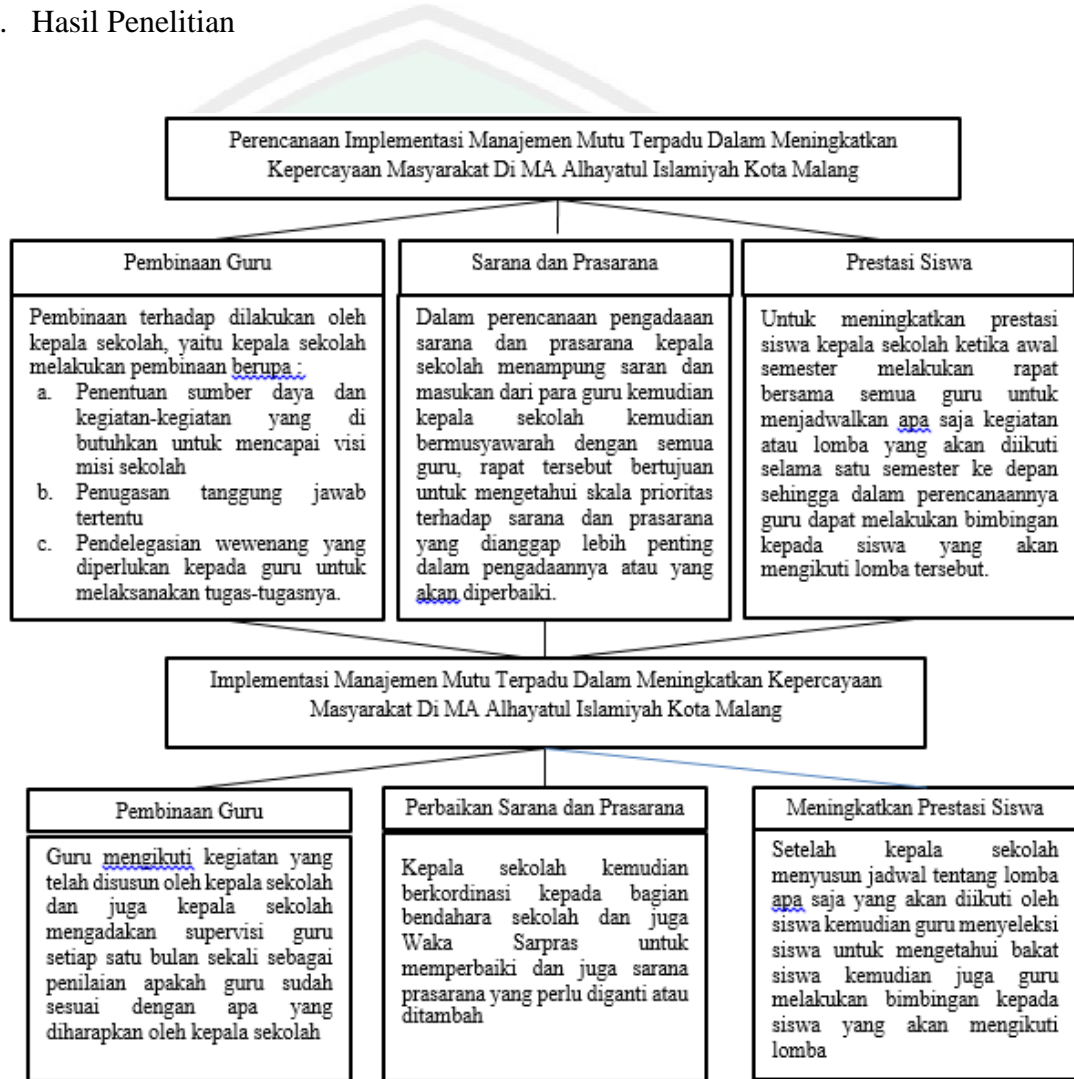
Meningkatkan kepercayaan terhadap madrasah Aliyah Alhayatul Islamiyah Kota Malang hal ini terlihat dari meningkatkannya jumlah siswa setiap tahunnya, pada tahun ajaran 2019/2020 jumlah siswa sebanyak 104 orang kecuali tahun ini sebanyak 47 orang, sehingga dalam implementasinya manajemen mutu terpadu di MA Alhayatul Islamiyah Malang dapat

⁸⁶ Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001),hal 139.

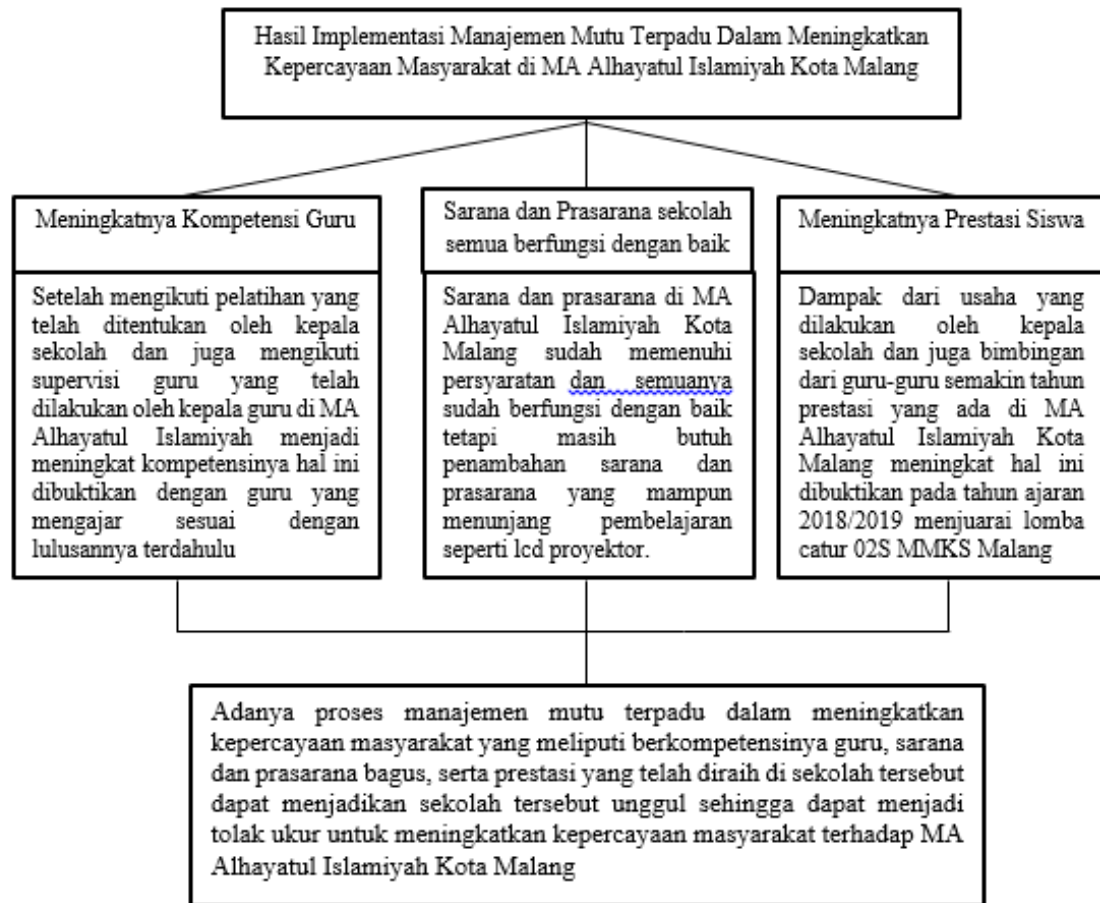
⁸⁷ Made Vidarta, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta,2004), hal. 191

dikatakan terus meningkat setiap tahun kecuali pada tahun ini karena terdampak adanya wabah Covid-19

4. Hasil Penelitian



Bagan 5.1 Perencanaan dan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang



Bagan 5.2 Hasil Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa, implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang setelah mengamati dan mencermati dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan dalam implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dilakukan oleh kepala sekolah yaitu :
 - a. Pembinaan guru yang berupa penentuan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai visi misi sekolah, Penugasan tanggung jawab tertentu, Pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada guru untuk melaksanakan tugas tugasnya.
 - b. Sarana dan prasarana dalam perencanaan pengadaan sarana dan prasarana kepala sekolah menampung saran dan masukan dari para guru kemudian kepala sekolah kemudian bermusyawarah dengan semua guru, rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui skala prioritas terhadap sarana dan

prasarana yang dianggap lebih penting dalam pengadaannya atau yang akan diperbaiki.

c. Prestasi siswa untuk meningkatkan prestasi siswa kepala sekolah ketika awal semester melakukan rapat bersama semua guru untuk menjadwalkan apa saja kegiatan atau lomba yang akan diikuti selama satu semester ke depan sehingga dalam perencanaannya guru dapat melakukan bimbingan kepada siswa yang akan mengikuti kegiatan tersebut.

d. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan kepala madrasah mengadakan jadwal kegiatan yang melibatkan masyarakat sekitar sekoah beserta komite dan alumni sehingga dari kegiatan tersebut kepala madrasah dapat mengetahui keinginan masyarakat serta masyarakat dapat juga mengetahui kegiatan apa saja yang akan dilakukan di sekolah selama satu semester.

2. Implementasi manajemen mutu terpadu di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang terbilang sudah baik. Kepala madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sangat intens dalam program peningkatan kualitas pembelajaran ini. Adapaun langkah-langkah yang dilaksanakan kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pembelajaran adalah seperti pengawasan kinerja setiap harinya, pengadaan sarana dan prasarana demi menunjang sistem pembelajaran, peningkatan profesionalisme guru melalui seminar/ diklat profesi yang diadakan oleh pemerintah atau lembaga swasta, meningkatkan prestasi siswa dengan mengikutkan lomba-lomba, pembinaan dan juga

sekolah mengadakan rapat bersama komite dan juga wali murid dalam rangka menjaga hubungan yang baik antara madrasah dengan masyarakat serta wali murid

3. Hasil dari implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang sudah sangat baik hal ini bisa dilihat dari meningkatnya kompetensi guru, sarana dan prasarana sudah berfungsi dengan sangat baik dan meningkatnya prestasi siswa, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap madrasah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, berikut adalah saran peneliti terkait implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di Kota Malang, yaitu :

1. Kepada Kepala Madrasah.

Semoga Kepala Madrasah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang dapat selalu dijadikan pedoman untuk selalu mengembangkan inovasi serta sebagai bahan evaluasi untuk mengembangkan manajemen mutu terpadu dan juga meningkatnya masyarakat terhadap sekolah agar semakin baik dan unggul di masa yang akan datang.

2. Kepada Lembaga

Diharapkan lembaga pendidikan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang untuk terus memberikan kualitas terbaik bagi siswa dan untuk menjawab tantangan zaman agar terus maju dan menjadi madrasah yang unggul dalam berbagai bidang serta terus meningkatkan kualitas pembelajaran agar madrasah semakin berkualitas dan juga hubungan masyarakat dengan lembaga terjaga dengan baik

3. Kepada Pembaca.

Proses manajemen merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan. Dalam manajemen terdapat proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Perencanaan diperlukan untuk menentukan kemana arah tujuan atau kegiatan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan dilakukan agar tujuan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Proses-proses tersebut perlu dilaksanakan agar tujuan yang kita inginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

4. Kepada Peneliti.

Penelitian yang penulis laksanakan bukan sebaik-baik penelitian sehingga masih banyak kekurangan yang terdapat didalam penelitian ini. Jadi bagi para peneliti lain, agar dapat melakukan kajian lebih mendalam dan komprehensif tentang implementasi manajemen sarana pendidikan dalam peningkatan

kualitas pembelajaran di lembaga yang dikaji lebih lengkap dan mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati B., *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014),
- Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),
- A.W Widjaya , *Perencanaan sebagai fungsi Manajemen*, (Jakarta, PT Bina Aksara, 1987)
- Asmara. *Prestasi Belajar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relation)*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2012)
- E. Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012),
- E. Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008),
- Endin Nasrudin, *Psikologi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010)
- Engkoswara dan Aan Karomariah, *Administrasi pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012),
- Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulis. *Implementasi Kebijakan Publik*. (Jogyakarta: Gaya Media, 2012)
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013)
- Fraser P. Seitel, *The Practice of Public Relations (Eight Edition)*. (New Jersey: Prentice – Haw, 2001)
- H.A.R Tilaar, *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional Dalam Pusaran Kekuasaan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009),
- Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1995),
- Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press 2012)

Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014)

Ika Yunia Fauzia, "*Etika Bisnis dalam Islam*" (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013),

Jejen Musfah. *Peningkatan Kompetensi Guru : Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik*, (Jakarta : Kencana, 2012)

Kementrian agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta Selatan: Hati Emas, 2004)

Lexy J. Moleon, *Metode penelitian Kualitatif* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2001)

Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 2007)

Made Vidarta, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004)

Mesiono, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012)

Munir A, *Menjadi Kepala Sekolah Efektif*, (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2010)

M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002)

Nasution, *Metode Research, (Penelitian Ilmiah)*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2003),

Makawimbang, *Supervisi Dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,

Ngalim Purwanto, *Prinsip-Prinsip dan Tehnik Evaluasi Pengerjaan* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006),

Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006),

Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017,

Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001)

Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010),

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R & D* (Bandung: Alfabet, 2015),

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. (Jakarta: PT Rineka Cipta 2006)

Suharsimi Arikunto. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*, (Jakarta : bumi aksara, 1993)

Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta : Aditya Media 11, 2008)

Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2014)

Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001)

Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi belajar dan kompetensi guru* (Surabaya: PT Usaha Nasional, 1994)

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.(2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2005),

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*” (Jakarta: Balai Pustaka, 2002),

Umiarso dan Imam Ghozali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan* (Yogyakarta: Ircissod, 2011),

UU Sistem Pendidikan Nasional UU RI No.20 Tahun 2003,(Jakarta: Sinar Grafik,2008),

Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. (Malang, UM Press, 2008)

Dedi Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing* , (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hal 185.



Surat selesai penelitian



MADRASAH ALIYAH AL HAYATUL ISLAMIYAH TERAKREDITASI "A"

Jl. KH. Malik Dalam RT.01 RW.04 Kedungkandang Kota Malang
Telepon 0341-716440 Fax. 0341-716440 (Pesawat 4) KodePos 65137
Web : Mahayis-Malang.sch.id E-Mail : ma.alhayat@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN NOMOR :016/ MA. AI/ X/ 2020

Yang bertandatangan di bawah ini :

NamaLengkap : AH.Sultoni.As,S.PdI
NIP : -
Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Al Hayatul Islamiyah
Telepon : (0341) 716440

Menerangkan kepada sebagai berikut :

Nama : Imana Wijantiko
NIM : 16170038
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Penelitian : " Implementasi Manejemn mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepercayaan masyarakat di Madrasah Aliyah Al Haytul Islamiyah".

Bahwa nama yang bersangkutan telah menyelesaikan aktivitas penelitian untuk memenuhi tugas akhir skripsi di MA Al Hayatul Islamiyah terhitung sejak tanggal 30 agustus sampai 30 Oktober 2020

Demikian surat keterangan ini kami buat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 November 2020
Kepala Madrasah



AH. SULTONIAS, S.PdI

Wawancara Kepala Sekolah

AH. Sultoni AS., S.PdI

1.	Apakah yang melatarbelakangi berdirinya MA alhayatul islamiyah ?
2.	Bagaimana sejarah berdirinya MA alhayatul islamiyah?
3.	Apa yang melatarbelakangi diterapkannya manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat ?
4.	Bagaimana sarana dan prasarana di MA alhayatul islamiyah?
5.	Siapa yang terlibat dalam manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat ?
6.	Siapa yang terlibat dalam manajemen humas?
7.	Bagaimana strategi yang diterapkan dalam manajemen humas?
8.	Bagaimana struktur organisasi di MA Alhayatul Islamiyah?

Wawancara Waka Humas

Khulafaur Rosyidin, S.Pd

1.	Apa yang direncanakan dalam manajemen humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat?
2.	Apa yang diharapkan dari meningkatkannya kepercayaan masyarakat?
3.	Siapa yang berperan dalam kegiatan manajemen humas?
4.	Bagaimana partisipasi masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di MA Alhayatul islamiyah?
5.	Bagaimana hasil manajemen mutu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat?
6.	Apa saja kelebihan menggunakan manajemen humas?
7.	Adakah kendala yang dihadapi selama penggunaan manajemen humas?

Wawancara Wali Murid

Ibu Widiyanti (Wali Murid Siswa kelas 12 MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang)

1.	Bagaimana hubungan bapak/ibu dengan MA Alhayatul Islamiyah?
2.	Mengapa bapak/ibu memilih anaknya sekolah di MA Alhayatul Islamiyah?
3.	Apakah bapak/ibu puas dengan kualitas pendidikan di MA Alhayatul islamiyah?
4.	Bagaimana tanggapan bapak/ibu dengan kegiatan di MA Alhayatul Islamiyah?
5.	Apakah hal-hal yang perlu diperbaiki oleh pihak MA Alhayatul islamiyah untuk meningkatkan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat?



Piala Siswa MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang



Ruang Tata Usaha MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang



Wawancara dengan Kepala Sekolah MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang



Wawancara dengan Waka Kurikulum MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang



Gedung Depan MA Alhayatul Islamiyah Kota Malang

BIODATA MAHASISWA



A. Identitas Pribadi

Nama : Imana Wijantiko
NIM : 16170038
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 17 Juni 1996
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan /
Manajemen Pendidikan Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tahun Masuk : 2016
No Telepon : 085608297227
Alamat : Nambangrejo Sukorejo Dukuh Tengah RT/RW
04/01 Ponorogo
Email : Igedhek@gmail.com