

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI LEMBAGA
KURSUS DAN PELATIHAN CITRA KOMPUTER DALAM MERESPON
KEBUTUHAN KERJA PADA MASYARAKAT KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

AHMAD HARDIANSYAH

NIM. 210106110066



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

2025

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI LEMBAGA
KURSUS DAN PELATIHAN CITRA KOMPUTER DALAM MERESPON
KEBUTUHAN KERJA PADA MASYARAKAT KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh
Ahmad Hardiansyah
NIM. 210106110066



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN CITRA KOMPUTER DALAM MERESPON KEBUTUHAN KERJA PADA MASYARAKAT KOTA MALANG

Oleh:

Ahmad Hardiansyah

NIM. 210106110066

Telah disetujui dan disahkan untuk diujikan

Pada tanggal 19 Maret 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang” oleh Ahmad Hardiansyah ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 07 Mei 2025.

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Dr. H. Ali Nasith. M.Si., M.Pd.I :

NIP. 19640705 198603 1 003

Sekretaris Sidang

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd :

NIP. 19781119 200604 1 001

Dosen Pembimbing

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd :

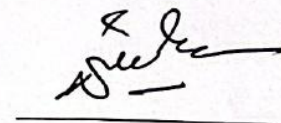
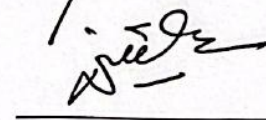
NIP. 19781119 200604 1 001

Penguji

Walid Fajar Antariksa, MM :

NIP. 19861121 201503 1 003

Tanda Tangan



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Walid Ibrahim Malang

Dr. Nur Ali, M.Pd

NIP. 196504031998031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

19 Maret 2025

Nota Dinas Pembimbing

Hal : Skripsi Ahmad Hardiansyah

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Malang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, Bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ahmad Hardiansyah

NIM : 210106110066

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus
Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja
Pada Masyarakat Kota Malang

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Ahmad Hardiansyah

NIM : 210106110066

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus
Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja
Pada Masyarakat Kota Malang

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul
“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra
Komputer dalam Merespon Kebutuhan Kerja pada Masyarakat Kota Malang”
benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya
atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan
dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
sebagai sumber yang dikutip.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan sebenar-
benarnya, tanpa ada unsur keterpaksaan dari pihak luar.

Malang, 15 Maret 2025

Hormat saya,



Ahmad Hardiansyah

NIM. 210106110066

MOTTO

مَنْ سَارَ عَلَى الدَّرَبِ وَصَلَ

"Barangsiapa yang berjalan pada jalannya maka akan sampai." (Mahfudzot)¹

¹ Kuliyatul Muallimina Al-Islamiyah, *Mahfudzot* (Gontor, Ponorogo: Pondok Modern Darussalam Gontor, 2006).

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Agung, Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Pertama-tama, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya, Bapak Matanhar dan Ibu Subaidah. Saya ingin mengucapkan terima kasih atas semangat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti-hentinya. Cinta tanpa syarat, nasihat, serta doa kalian telah menjadi tiang yang kokoh dalam membimbing saya. Saya tidak akan menjadi siapa saya hari ini tanpa kalian. Saya sangat berterima kasih atas semua ini, Papa dan Mama.

Kedua, kepada saudara-saudaraku tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, kebahagiaan, dan kebanggaan saya. Kalian selalu menjadi inspirasi di setiap langkah saya. Terima kasih atas dukungan dan kasih sayang tanpa pamrih kalian.

Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik saya. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, serta inspirasi yang telah diberikan. Semoga kebaikan selalu mengiringi kehidupan Bapak dan Ibu semuanya. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja pada Masyarakat Kota Malang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr.H. Nur Ali, M.Pd., selaku Dekan FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, M.Pd., selaku Ketua Program Studi MPI sekaligus dosen pembimbing, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan akademik.
4. Seluruh dosen dan staf Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa studi.
5. Ir. Tedjo Oentoeng selaku Kepala Manajemen dan staf Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Komputer, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis

untuk melakukan penelitian serta berbagi informasi yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

6. Orang tua, keluarga, dan sahabat tercinta, yang selalu memberikan dukungan moral, doa, serta motivasi yang tiada henti.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Malang, 4 Maret 2025

Penulis



Ahmad Hardiansyah

NIM. 210106110066

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Orisinalitas Penelitian	9
F. Definisi Istilah.....	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Kajian Teori	16
1. Manajemen Mutu Terpadu.....	16
2. Lembaga Kursus dan Pelatihan.....	24
B. Kajian Integrasi	29
C. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian	34
C. Kehadiran Peneliti.....	34
D. Sumber Data.....	35

1. Data Primer	35
2. Data Sekunder.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi	36
2. Wawancara.....	36
3. Dokumentasi	36
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
1. Triangulasi Sumber Data	37
2. Triangulasi Teknik.....	37
3. Triangulasi Waktu.....	38
G. Analisis Data	38
1. Data Condensation (Kondensasi Data)	39
2. Data Display (Penyajian Data).....	39
3. Conclusions Drawing and Verifying (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi).....	40
H. Prosedur Penelitian.....	40
1. Tahap Pra-Lapangan	40
2. Tahap Pelaksanaan.....	41
3. Tahap Akhir Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
A. Paparan Data	42
1. Sejarah Berdirinya LKP Citra Komputer.....	42
2. Tujuan dan Sasaran Pendidikan	43
3. Struktur Organisasi	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu.....	44
2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	65
3. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu	75
C. Temuan Hasil	96
1. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu.....	96
2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	97
3. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu	97
BAB V PEMBAHASAN	99
A. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu.....	100
B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	104

C. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu	108
BAB VI PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran.....	112
DAFTAR RUJUKAN	115
LAMPIRAN	120
DOKUMENTASI OBJEK PENELITIAN	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	13
-----------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Bagan 3.1 Teknik Analisis Data menurut Miles Huberman	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi	120
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	121
Dokumentasi 1 Ruang Belajar beserta Fasilitas.....	122
Dokumentasi 2 Struktur Organisasi LKP Citra Komputer	123
Dokumentasi 3 Wawancara dengan Kepala LKP Citra Komputer.....	123
Dokumentasi 4 Wawancara dengan Pelatih LKP Citra Komputer	124
Dokumentasi 5 Wawancara dengan Siswa LKP Citra Komputer.....	124

ABSTRAK

Hardiansyah, Ahmad. (2025). "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang". Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

Kata kunci: manajemen mutu, pendidikan non formal, lembaga kursus dan pelatihan.

Era 5.0 menuntut dunia pendidikan untuk lebih adaptif dalam merespons perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pendidikan harus mampu menyediakan program-program yang relevan dengan tuntutan zaman, terutama dalam hal penguasaan keterampilan digital dan kesiapan kerja. Keterampilan seperti pemrograman, pengolahan data, dan digital marketing kini menjadi sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat. Salah satu bentuk pendidikan yang mampu menjawab kebutuhan tersebut adalah pendidikan nonformal, khususnya melalui lembaga kursus dan pelatihan. LKP Citra Komputer merupakan salah satu lembaga yang aktif dalam memberikan pelatihan berbasis keterampilan kerja untuk mempersiapkan masyarakat menghadapi tantangan di era modern.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer dalam merespons kebutuhan kerja masyarakat di Kota Malang. Fokus utama penelitian mencakup tiga aspek: (1) perencanaan manajemen mutu terpadu, (2) implementasi manajemen mutu terpadu, dan (3) evaluasi manajemen mutu terpadu. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman menyeluruh mengenai sejauh mana penerapan manajemen mutu terpadu mampu meningkatkan relevansi program pelatihan terhadap kebutuhan pasar kerja di era 5.0.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang dilaksanakan di LKP Citra Komputer Malang. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi. Dengan demikian, data yang diperoleh memiliki kekuatan validitas yang lebih tinggi karena diverifikasi dari berbagai sumber. Melalui pendekatan kualitatif serta teknik triangulasi data memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat mengenai proses manajemen mutu di LKP Citra Komputer, serta mengetahui proses adaptasi dalam konteks perubahan kebutuhan dunia kerja yang dilakukan LKP Citra Komputer.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, didapatkan data berupa; (1) Perencanaan manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer terlaksana dengan 4 tahapan yakni a) merancang pendekatan implementasi, b) identitas proyek, c) pembentukan tim, dan d) mengadakan pelatihan. (2) Tahapan implementasi pada LKP Citra Komputer terlaksana dengan 2 tahapan yakni a) aktivitas tim, dan b) penerimaan umpan balik. 3) Evaluasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer terlaksana dengan 4 tahapan yakni a) pencapaian tujuan, b) kepuasan pelanggan, dan c) keberhasilan implementasi standar mutu, dan d) respon terhadap umpan balik. Proses tersebut pula menunjukkan adanya sistematisasi dan komitmen kuat dari LKP Citra Komputer dalam manajemen mutu terpadu secara menyeluruh serta sesuai dengan kebutuhan pasar kerja di era 5.0.

ABSTRACT

Hardiansyah, Ahmad. (2025). "Implementation of Integrated Quality Management at the Citra Computer Course and Training Institute in Responding to Job Needs in Malang City Community". Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Keguruan Sciences, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.

Keywords: quality management, non-formal education, courses and training institutions.

Era 5.0 necessitates that educational systems become increasingly adaptive in responding to technological advancements and societal needs. Consequently, education must offer programs that align with contemporary demands, particularly in the realms of digital skill acquisition and workforce readiness. Skills such as programming, data processing, and digital marketing have become essential for community members. One viable educational approach to address these needs is non-formal education, particularly through vocational courses and training institutions. LKP Citra Komputer stands out as an active entity in providing skills-based vocational training designed to equip the community to confront challenges in the modern era.

This research aims to conduct an in-depth examination of integrated quality management at LKP Citra Komputer in relation to the employment needs of the community in Malang City. The primary focus of this study encompasses three key aspects: (1) integrated quality management planning, (2) integrated quality management implementation, and (3) integrated quality management evaluation. Through this research, it is anticipated that a comprehensive understanding will be achieved regarding the extent to which the implementation of integrated quality management enhances the relevance of training programs to the labor market demands in the context of Era 5.0.

This research based on qualitative approaches, specifically utilizing a case study framework at LKP Citra Komputer Malang. Data collection was executed through three primary techniques: interviews, observation, and documentation. To enhance the validity of the data, triangulation methods were implemented. Consequently, the data attained possesses a heightened level of validity as it is corroborated by multiple sources. Through the qualitative approach and data triangulation techniques, researchers are able to acquire more nuanced and precise insights into the quality management processes at LKP Citra Komputer, as well as to understand the adaptation processes in response to evolving labor market demands.

The findings from the field study reveal the following data: (1) The integrated quality management planning at LKP Citra Komputer consists of four stages: a) designing an implementation approach, b) establishing project identity, c) forming a team, and d) conducting training. (2) The implementation phase at LKP Citra Komputer occurs in two stages: a) team activities and b) receiving feedback. (3) The evaluation of integrated quality management at LKP Citra Komputer is conducted through four stages: a) assessing goal achievement, b) measuring customer satisfaction, c) evaluating the successful implementation of quality standards, and d) responding to feedback. This process demonstrates the systematic and robust commitment of LKP Citra Komputer to integrated quality management as a cohesive whole, aligning with the demands of the labor market in the era of Industry 5.0.

مستخلص البحث

هاردينانشة، أحمد (2025) تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية استجابة لاحتياجات العمل في مجتمع مدينة مالانج. البحث الجامعي، قسم إدارة التربية الإسلامية. كلية العلوم التربية والتعليم. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: الدكتور. نور اليقين.

الكلمات الأساسية: إدارة الجودة، التعليم غير الرسمي، الدورات ومؤسسات التدريب.

تطلب عصر 5.0 أن يكون عالم التعليم أكثر تكيفا في الاستجابة للتغيرات التكنولوجية والاحتياجات المجتمعية. لذلك يجب أن يكون التعليم قادرا على تقديم برامج ذات صلة بمتطلبات العصر، خاصة فيما يتعلق بإتقان المهارات الرقمية والاستعداد للعمل. أصبحت مهارات مثل البرمجة ومعالجة البيانات والتسويق الرقمي مهمة جدا الآن للناس. أحد أشكال التعليم القادرة على تلبية هذه الاحتياجات هو التعليم غير النظامي، خاصة من خلال المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية، هي إحدى المؤسسات التي تنشط في تقديم التدريب القائم على المهارات الوظيفية لإعداد المجتمع لمواجهة التحديات في العصر الحديث.

يهدف هذا البحث إلى معرفة متعمقة حول إدارة الجودة المتكاملة في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية في الاستجابة لاحتياجات العمل للمجتمع في مدينة مالانج. يشمل التركيز الرئيسي للبحث ثلاثة جوانب: (1) تخطيط إدارة الجودة المتكامل، (2) تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة، (3) التقييم المتكامل لإدارة الجودة. من خلال هذا البحث، من المأمول أن يتم الحصول على فهم شامل لمدى قدرة تطبيق إدارة الجودة المتكاملة على زيادة أهمية البرامج التدريبية لاحتياجات سوق العمل في عصر 5.0.

تستخدم هذا البحث نهجا نوعيا مع نوع دراسة الحالة التي أجريت في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية. تم جمع البيانات من خلال ثلاث تقنيات رئيسية، وهي المقابلات والملاحظات والتوثيق. لضمان صحة البيانات، يتم استخدام تقنية التثليث. وبالتالي، فإن البيانات التي تم الحصول عليها لها قوة صلاحية أعلى لأنه يتم التحقق منها من مصادر مختلفة. من خلال النهج النوعي وتقنيات تثليث البيانات، يمكن للباحثين الحصول على معلومات أكثر تعمقا ودقة حول عملية إدارة الجودة في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية، بالإضافة إلى معرفة عملية التكيف في سياق الاحتياجات المتغيرة في عالم العمل الذي تقوم به المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية.

بناء على النتائج في الميدان، تم الحصول على البيانات في شكل ؛ (1) يتم تنفيذ تخطيط إدارة الجودة المتكامل في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية على 4 مراحل، وهي أ) تصميم نهج التنفيذ، ب) هوية المشروع، ج) تشكيل الفريق، د) إجراء التدريب. (2) يتم تنفيذ مراحل تنفيذ المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية على مرحلتين، وهما أ) أنشطة الفريق، و ب) تلقي الملاحظات. (3) يتم إجراء تقييم إدارة الجودة المتكامل في المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية على 4 مراحل، وهي أ) تحقيق الأهداف، ب) رضا العملاء، و ج) التنفيذ الناجح لمعايير الجودة، و د) الاستجابة للتعليقات. تظهر العملية أيضا النظامية والالتزام القوي لشركة المركز الدورات وتدريب الصور الحاسوبية في إدارة الجودة المتكاملة ككل ووفقا لاحتياجات سوق العمل في عصر 5.0.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf Konsonan

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

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = ā

Vokal (i) panjang = ī

Vokal (u) panjang = ū

C. Vokal Diftong

أو = aw

أي = ay

او = û

اي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan Nonformal (PNF) adalah pendidikan yang dilakukan di luar sistem pendidikan formal dan berjenjang dan terstruktur². Adanya hal tersebut sejatinya mengidentifikasikan PNF memiliki relevansi dengan dunia pendidikan³. PNF berfungsi sebagai bagian dari kegiatan pendidikan yang lebih luas atau secara terpisah. PNF dimaksudkan untuk mencapai tujuan akademik.

UU No. 20 tahun 2003 menyatakan bahwa pendidikan nonformal sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pendidikan bagi peserta didik tertentu dan untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, pelatihan, dan pengarahan agar dapat mengembangkan diri dan lingkungannya⁴. Peraturan ini juga menyatakan bahwa kehadiran PNF memberikan akses yang lebih luas kepada peserta didik untuk mengembangkan bakat dan mendiversifikasi proses pendidikan.

Pendidikan nonformal memiliki beberapa bidang keahlian atau kompetensi, termasuk kursus, pelatihan profesional serta pendidikan

² Femica Nurul Azzahra, “Efektivitas Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Dalam Meningkatkan Kesiapan Kerja Mahasiswa Jurusan Pendidikan Non Formal Untirta” (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2024).

³ Arika Oernika Mahanani, Ana Minniswatil Maghfiroh, and Nur Efendi, “Kepemimpinan Pembina Madrasah Diniyah Hidayatul Mubtadi’ien Ngawi Berbasis Kecerdasan Emosional Dalam Menyongsong Era Globalisasi,” *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2024): 55–72.

⁴ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, “UU No 20 Tahun 2003,” 19 § (2003).

kesetaraan⁵. Selain itu, PNF juga menawarkan berbagai keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan zaman. Salah satunya yaitu keterampilan yang sangat relevan dengan kebutuhan masa kini yaitu kemampuan dalam mengembangkan keahlian digital.

Dalam berbagai aspek kehidupan modern, peningkatan keahlian digital yang berkaitan dengan komputer sangat penting. Kemampuan terkait keahlian digital yakni pemahaman dasar perangkat keras maupun perangkat lunak, pengolahan data, penggunaan internet, penggunaan media sosial, keterampilan pemrograman dan keamanan⁶. Keahlian ini meningkatkan komunikasi, produktivitas, dan kolaborasi di tempat kerja serta meningkatkan kesempatan belajar. Pemahaman yang mendalam tentang teknologi komputer juga membantu orang beradaptasi dengan cepat dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Seiring dengan perkembangan era 5.0, keahlian digital menjadi semakin penting untuk menghadapi kesulitan dan memanfaatkan peluang yang muncul dalam masyarakat yang semakin terhubung dan berbasis teknologi⁷.

Tujuan pendidikan nonformal sama dengan tujuan pendidikan formal, yaitu melayani masyarakat sebaik mungkin. Pendidikan nonformal juga sangat penting dalam era 5.0, ketika digitalisasi dan teknologi

⁵ Tria Karlina, "Evaluasi Program Pendidikan Kesetaraan Paket C Di Satuan Pendidikan Non Formal (Spnf) Sanggar Kegiatan Belajar (Skb) Kota Serang Menggunakan Model Cipp" (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2024).

⁶ Rita Komalasari et al., *Pengantar Ilmu Komputer: Teori Komprehensif Perkembangan Ilmu Komputer Terkini* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

⁷ Pipit Dwi Anggraini, Taufiq Harris, and M Furqon Wahyudi, "Literasi Pendidikan Indonesia Di Era Digitalisasi 5.0 Dalam Menghadapi Tantangan Dan Peluang," *Akademika* 17, no. 2 (2023).

mengubah dunia pendidikan⁸. Selain memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan fleksibilitasnya, pendidikan nonformal juga mengatasi kesenjangan digital dengan memberikan akses yang lebih luas melalui platform digital. Hal ini tidak hanya memungkinkan orang dari berbagai latar belakang memperoleh pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan masa depan.

Strategi transformasi pendidikan telah mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi. Dukungan dari sistem dan metode pembelajaran berbasis teknologi digital memfasilitasi perubahan masa kini. Kemajuan ini mencerminkan determinasi dari era globalisasi. Era industri 5.0, yang dikenal juga sebagai revolusi industri 5.0, merupakan kelanjutan dari evolusi industri 4.0⁹. Pendidikan harus berusaha memberikan mutu terbaik saat menghadapi tantangan era 5.0. Hal ini berlaku untuk pendidikan formal dan nonformal, keduanya berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik.

Sangat penting bagi lembaga pendidikan untuk memiliki mutu karena dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasi mutu yang sering digunakan adalah Manajemen Mutu Terpadu. Menurut Sallis (2005), manajemen kualitas terpadu (MMT) atau manajemen kualitas total (TQM) adalah jenis manajemen yang mencakup

⁸ Saryono Saryono, "Pendidikan Kewarganegaraan Di Era Digitalisasi 5.0: Membentuk Karakter Siswa Di Sekolah Dasar," *Educatus* 2, no. 2 (2024): 16–21.

⁹ Nunuk Anggraini, Muhammad Alamsyah Putra, and Laila Badriyah, "Strategi Guru Dalam Meningkatkan Minat Belajar Siswa Di Era Society 5.0," *Jurnal Ilmu Pendidikan* 1, no. 1 (2024): 14–21.

prinsip dan metode yang membantu perusahaan mengelola perubahan dan mengatur agenda untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang mereka produksi atau tawarkan untuk memenuhi permintaan pelanggan¹⁰.

Pendidikan nonformal harus ditinjau dari sudut pandang mutu pendidikan karena hal tersebut sangat penting untuk mendukung pembelajaran seumur hidup dan pengembangan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, mutu pendidikan memastikan bahwa peserta didik mendapatkan pengalaman belajar yang berkualitas, baik dari segi kurikulum, pendekatan pengajaran, maupun fasilitas yang disediakan. Dengan meningkatkan kualitas pendidikan nonformal, lembaga-lembaga pendidikan nonformal dapat menghasilkan siswa yang lebih berbakat. LKP Citra Komputer Malang adalah salah satu lembaga pendidikan nonformal yang menerapkan manajemen mutu pendidikan.

LKP Citra Komputer adalah lembaga pelatihan kerja di Kota Malang. LKP Citra Komputer berlokasi di Jl. Guntur 33, RT 02, RW 05, Kel. Oro-Oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Sejak berdiri pada tahun 1990, yang berarti memiliki pengalaman 34 tahun dalam mengelola pendidikan nonformal. LKP Citra Komputer telah terakreditasi LA-LPK dan memiliki VIN (Vocational Identification Number) di website Kelembagaan.Kemnaker.Go.Id. Lembaga ini menawarkan program pelatihan dalam bidang Digital Marketing, Operator Komputer, dan

¹⁰ M Rizky Putra Perdana, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024).

Desainer Grafis. Selain itu, LKP Citra Komputer memiliki mitra kerja yang baik dan prasarana yang memadai untuk pemagangan dan penyerapan lulusan¹¹.

LKP Citra Komputer memiliki beberapa hal yang membedakannya dari lembaga pelatihan lainnya. Salah satu keunggulannya adalah pendekatan pembelajaran yang interaktif dan praktis, yang memungkinkan siswa menerapkan teori dalam situasi dunia nyata. Selain itu, LKP ini memiliki tenaga pengajar yang profesional dan berpengalaman yang tidak hanya menguasai materi ajar tetapi juga memahami kebutuhan industri terkini. LKP Citra Komputer juga sering mengadakan workshop dan seminar dengan praktisi industri untuk memberikan pengetahuan terbaru kepada para peserta. Keunggulan tambahan adalah jaringan mitra kerja yang luas, yang membantu pemagangan dan membuka peluang kerja bagi lulusan. Hal ini membuat LKP Citra Komputer menjadi pilihan utama bagi mereka yang ingin meningkatkan keterampilan dan menjadi lebih kompetitif di tempat kerja¹².

Penelitian ini melihat bagaimana implementasi manajemen mutu diterapkan pada LKP Citra Komputer, termasuk prosedur yang digunakan untuk memastikan standar kualitas yang tinggi dan konsistensi dalam pengajaran. Penelitian ini juga melihat bagaimana penerapan manajemen

¹¹ Kemnaker Kemnaker, "LPK Citra Komputer," 2018, (accessed 27 August 2024), <https://kelembagaan.kemnaker.go.id/home/companies/a4eb8be8-f97a-4f32-800d-bf2dd7339de7/profiles>.

¹² Lkpcitrakomputer, "LKP Citra Komputer," <https://lkpcitrakomputer.com/blog.php?p=2>, n.d. (accessed 04 November 2024)

mutu berdampak pada kepuasan siswa dan efektivitas program pelatihan. Dengan mempelajari lebih jauh tentang hal-hal ini, peneliti dapat menemukan metode terbaik yang dapat diterapkan di lembaga pelatihan lainnya dan meningkatkan kualitas PNF secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini akan memberikan saran untuk perbaikan dan pengembangan tambahan yang akan membantu LKP Citra Komputer dan industri pendidikan dan pelatihan kerja secara keseluruhan. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan tambahan yang dapat membantu LKP Citra Komputer secara keseluruhan.

Penelitian tentang pendidikan nonformal telah dilakukan, salah satunya oleh Shoniatul Umami Rizqi dan Widya Nusantara (2020) dengan judul "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di LKP Magistra Utama Tuban"¹³. Penelitian kali ini akan berfokus pada Manajemen Mutu Terpadu (MMT), melalui judul penelitian "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang" diharapkan dapat mengetahui implementasi manajemen mutu dalam merespon kebutuhan kerja di era 5.0.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹³ Maratush Sholikhah and M Munir, "Manajemen Diklat Dalam Menganalisis Kebutuhan Pelatihan," *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2023): 72–83.

1. Bagaimana perencanaan manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang?
3. Bagaimana evaluasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang.
2. Mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang.
3. Mengetahui evaluasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan studi ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengetahuan tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan nonformal, khususnya di LKP. Hal ini dapat memfasilitasi pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber data, referensi, dan sumber untuk peningkatan kualitas di LKP Citra Komputer Malang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Tolak ukur untuk meningkatkan lagi efisiensi operasional dan memastikan kualitas layanan pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan di era 5.0. Dengan begitu hal ini dapat membuat lembaga lebih kompetitif dan memperkuat reputasi lembaga sebagai penyedia pendidikan yang responsif dan relevan dengan perkembangan teknologi dan pasar kerja.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas manajemen mutu terpadu dalam konteks pendidikan nonformal. Hal tersebut menjadi acuan dan landasan bagi penulis untuk mengetahui LKP Citra Komputer Malang dalam menerapkan manajemen mutu untuk mempersiapkan Sumber

Daya Manusia yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan kerja di era 5.0.

E. Orisinalitas Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran tentang penelitian ini dan menghindari pengulangan dari penelitian sebelumnya, maka hal tersebut dibahas pula penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dan juga akan digunakan sebagai referensi dalam pelaksanaan penelitian ini,

1. Penelitian tahun 2020 “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan Kualitas Lulusan di LKP Magistra Utama Tuban” dilakukan oleh Shoniatul Umami Rizqi dan Widya Nusantara¹⁴. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa baik LKP Magistra Utama Tuban telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penelitian ini berfokus pada sistem manajemen mutu, yang dapat meningkatkan kualitas lulusan melalui penerapan konsep-konsep seperti pengambilan keputusan berbasis bukti, kepemimpinan, dan fokus pada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa universitas telah berhasil mengadopsi ISO 9001: 2015, yang dibuktikan dengan peningkatan prestasi akademik lulusan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena berfokus pada implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT), sedangkan penelitian Shoniatul Umami Rizqi dan Widya Nusantara berfokus pada implementasi ISO 9001:2015. Selain

¹⁴ Sholikhah and Munir.

itu, penelitian ini juga sama menggunakan metodologi penelitian kualitatif.

2. “Pengaruh Manajemen Pelayanan Pendidikan Non Formal terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Aplikasi Komputer dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon” merupakan judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Elly Nabila Jenefa¹⁵. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan manajemen pelayanan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Aplikasi Komputer dan Manajemen Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Elly Nabila Jenefa menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Meskipun terdapat perbedaan, namun terdapat beberapa kesamaan, seperti pemilihan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai tempat penelitian.
3. Penelitian "Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas" dilakukan oleh Reni Krismonik pada tahun 2020¹⁶. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis-jenis program pendidikan nonformal yang ditawarkan di LKP Yos Sudarso, Kecamatan Sokaraja, Kabupaten

¹⁵ Nabila Jenefa Elly, “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manejemen Dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon” (IAIN Ambon, 2023).

¹⁶ Krismonik Reni, “Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas” (IAIN Purwokerto, 2020).

Banyumas, serta tingkat pemenuhannya. Penelitian Reni Krismonik berbeda dari penelitian sebelumnya karena berfokus pada layanan proses pembelajaran, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas lulusan yang mampu memenuhi kebutuhan kerja era 5.0. Persamaannya terletak pada metode penelitian yaitu kualitatif.

4. Penelitian tahun 2023 yang dilakukan oleh Arfiah Lestari Putri dan Achmad Supriyanto berjudul "Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Non Formal Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu"¹⁷. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji bagaimana strategi peningkatan mutu lembaga pendidikan nonformal melalui penerapan manajemen mutu terpadu. Strategi penerapan manajemen mutu terpadu yang telah berhasil diterapkan oleh beberapa lembaga pendidikan nonformal di Indonesia antara lain: (a) Menggunakan strategi yang berfokus pada keunggulan dan kearifan lokal yang dimiliki oleh sekolah; (b) Melakukan perbaikan atau penyempurnaan secara progresif dan konsisten terhadap berbagai aspek dalam proses pendidikan; (c) Melibatkan peran serta semua pihak dalam rangka penguatan kelembagaan; (d) Berusaha keras untuk mencapai kriteria kepuasan pelanggan.
5. Penelitian "Manajemen Pengelolaan Lembaga Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Bimbel Gama Private Center

¹⁷ Arfiah Lestari Putri and Achmad Supriyanto, "Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Non Formal Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 20, no. 2 (2023): 169–74.

Selopuro Blitar” yang dilakukan oleh Nur Yanah pada tahun 2024¹⁸. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan lembaga pendidikan non formal dalam meningkatkan mutu pendidikan di Bimbel Gama Private Center Selopuro Blitar. Metode penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field reserch) dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil temuan pertama dari penelitian ini adalah bahwa di Bimbel Gama Private Center dalam meningkatkan mutu pendidikan berlandaskan pada fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Temuan yang kedua adalah, Owner Bimbel Gama Private Center dalam merekrut SDM yang masuk di bimbel Gama Private Center ini benar-benar selektif karena bermutu tidaknya suatu lembaga pendidikan, tergantung SDM yang masuk. Dan temuan terakhir, untuk meningkatkan mutu pendidikan bimbel Gama Private Center, bimbel ini menggunakan metode pembelajaran yang menarik bagi yang les dibimbel gama dan di bimbel Gama Private Center ini terdapat bonus hafalan juz 30, do’a sehari-hari, dan mengaji.

¹⁸ Nur Yanah, “Manajemen Pengelolaan Lembaga Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Bimbel Gama Private Center Selopuro Blitar,” *PROPHETIK: Jurnal Kajian Keislaman* 2, no. 1 (2024): 32–38.

Tabel 1. 1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya

NO	Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Shoniatul Ummi Rizqi dan Widya Nusantara (2020), “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di LKP Magistra Utama Tuban”.	Meneliti tentang mutu lulusan di LKP dan menggunakan metode kualitatif.	Berfokus pada penerapan ISO 9001:2015.	Namun, penelitian kali ini memiliki fokus yang berbeda yaitu pada kesiapan lulusan atau peserta didik dalam menghadapi tuntutan dunia kerja di saat ini terkhusus pada masyarakat kota
2	Elly Nabila Jeneffa (2023), “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon”.	Sama—sama meneliti tentang mutu di LKP.	Berfokus pada kepuasan pelanggan, dan penelitian menggunakan metode kuantitatif.	Malang. Penelitian ini berusaha memahami sejauh mana lulusan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan kerja yang semakin berkembang di era digital dan teknologi canggih.
3	Reni Krismonik (2020), “Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso	Sama-sama membahas tentang mutu yang ada di LKP, dan menggunakan metode kualitatif.	Berfokus pada proses pembelajaran.	

	Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas”.			
4	Arfiah Lestari Putri dan Achmad Supriyanto (2023), “Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Non Formal Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu”.	Sama-sama membahas tentang mutu pada lembaga pendidikan non formal.	Berfokus pada strategi yang digunakan, dan penelitian menggunakan metode kuantitatif.	
5	Yanah (2024), “Manajemen Pengelolaan Lembaga Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Bimbel Gama Private Center Selopuro Blitar”.	Sama-sama membahas tentang mutu yang pada lembaga pendidikan nonformal, dan menggunakan metode kualitatif.	Berfokus pada pengelolaan dan sistem pembelajaran yang di teliti.	

Berdasarkan data penelitian terdahulu tentang penerapan manajemen mutu di LKP, penelitian ini sangat layak untuk diteliti. Hal ini didasarkan betapa pentingnya keahlian dalam dunia digital dalam menghadapi kebutuhan kerja di Era 5.0 saat ini. Dalam memperhatikan penelitian terdahulu, peneliti mencari cara untuk melakukan penelitian lebih baik lagi dengan menfokuskan pada kajian “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespon Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang”.

F. Definisi Istilah

1. Implementasi

Implementasi, yang berasal dari kata bahasa Inggris “implementation”, mengacu pada penerapan atau pelaksanaan. Istilah ini merujuk pada proses mengubah reencana, kebijakan serta konsep menjadi tindakan nyata. Implementasi mencakup serangkaian langkah yang diambil untuk mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan.

3. Manajemen Mutu Terpadu

Total Quality Management (TQM), yang juga dikenal sebagai *Total Quality Management* (TQM), adalah teknik manajemen yang menekankan pada peningkatan standar kualitas dan layanan melalui pengembangan yang berkesinambungan dan partisipasi dari semua karyawan.

4. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah lembaga pendidikan nonformal yang menyediakan berbagai kursus dan pelatihan khusus dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta didik dalam berbagai bidang.

5. Kebutuhan Kerja

Istilah “kebutuhan kerja” menggambarkan berbagai elemen yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan cepat dan efektif. Hal ini mencakup kemampuan, pengetahuan, peralatan, dan bahan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Manajemen Mutu Terpadu

a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Organisasi Standar Internasional (ISO) mendefinisikan kualitas sebagai gambaran dan fitur lengkap dari produk atau layanan yang menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut dapat memuaskan kebutuhan eksplisit atau implisit. Kualitas adalah faktor penting bagi setiap orang yang memiliki etos kerja yang kuat. Selain itu, kualitas adalah proses berkelanjutan untuk menentukan cara terbaik untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga konsistensi dalam proses pembiayaan untuk menjamin pelayanan yang prima, *Total Quality Management* (TQM) atau yang dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan sistem manajemen yang mengedepankan kualitas dalam menjalankan bisnis¹⁹. Dengan mengintegrasikan semua aspek perusahaan, *Total Quality Management* (TQM) juga mengutamakan kualitas sebagai sebuah bisnis dan berkonsentrasi pada pelanggan²⁰.

¹⁹ Badrudin Badrudin, "Manajemen Mutu Terpadu Pada Pendidikan Tinggi Islam," *Ilib. Uinsgd. Ac. Id*, no. 1 (2015): 1–364.

²⁰ Salma Nur Azizah Rahmawati and Achmad Supriyanto, "Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu," *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)* 5, no. 1 (2020): 1–9.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam manajemen perusahaan yang mencoba untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas manusia, proses, barang, jasa, dan lingkungannya, menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam Rika Ariyani²¹. Merancang usaha bisnis atau jasa secara maksimal dapat dianggap sebagai bagian dari manajemen kualitas, bersamaan dengan pelaksanaan pengendalian yang baik dan pemenuhan standar kualitas.

b. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Upaya untuk menerapkan manajemen mutu di tempat kerja adalah konsep manajemen mutu terpadu. Oleh karena itu, sistem dan budaya organisasi harus mengalami penyesuaian yang signifikan. Juharni menyatakan bahwa Hensler dan Brunell menyoroti empat prinsip utama manajemen mutu terpadu, yaitu²²;

1) Kepuasan Pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus pada spesifikasi tertentu akan tetapi mencakup bagaimana pelanggan mendefinisikan kualitas itu sendiri. Standar internal bukan satu-satunya cara untuk mengukur kualitas, hal ini juga menunjukkan seberapa baik dapat

²¹ Rika Ariyani, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam," 2021.

²² M Si Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, vol. 1 (SAH MEDIA, 2017).

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan internal dan eksternal. Tujuan utama dari penelitian ini adalah memastikan setiap aspek pengalaman pelanggan terpuaskan secara optimal.

2) Penghargaan Kepada SDM

Setiap orang dipandang sebagai individu yang unik dengan kemampuan dan potensi kreatif dalam manajemen mutu terpadu. Karena manusia adalah sumber daya organisasi yang paling berharga, partisipasi mereka dalam mencapai standar kualitas yang stabil sangatlah penting. Setiap anggota tim memiliki hak untuk mendapatkan perhatian yang mereka butuhkan dan kesempatan untuk secara aktif terlibat dalam pengambilan keputusan, yang seharusnya mengarah pada tempat kerja yang secara konsisten mendorong inovasi dan peningkatan kualitas.

3) Manajemen Bernilai

Keputusan selalu dibuat berdasarkan data, bukan hanya pada perasaan atau emosi saja. Hal terpenting adalah Pendapat yang mengatakan bahwa sumber daya yang dimiliki pada proses pengembangan manajemen mutu memiliki keterbatasan, maka diperlukan proses yang cukup lama dan juga tidak dapat dilaksanakan secara sekaligus. Oleh sebab itu, manajemen bernilai tentu dilaksanakan agar proses penjaminan tersebut dapat berjalan secara maksimal.

4) Peningkatan Berkelanjutan

Perlunya melakukan proses sistematis untuk melakukan peningkatan berkelanjutan agar setiap perusahaan atau organisasi dapat sukses. Konsep yang digunakan mencakup langkah-langkah yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan rencana, evaluasi hasil, dan pengambilan tindakan korektif berdasarkan hasil.

c. Manfaat Manajemen Mutu Terpadu

Salah satu manfaat dari Manajemen Mutu Terpadu, seperti yang dinyatakan oleh Nasution dalam April Lindan, adalah kemampuannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan sekaligus menghasilkan produk yang bebas dari cacat²³. Dalam Helena Bakobat, Hessel menyatakan keuntungan dari menerapkan Total Manajemen Mutu Terpadu untuk perusahaan atau organisasi adalah sebagai berikut²⁴;

- 1) Proses desain produk menjadi lebih efisien, yang berdampak pada kinerja kualitas, seperti keandalan, fitur, dan kemudahan penggunaan.

²³ April Lindan et al., *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan* (umsu press, 2023).

²⁴ Helena Bakobat, Magdalena Wulur, and Jacky S B Sumarauw, "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 4 (2021): 622–31.

- 2) Produk yang dibuat sesuai standar, tidak memerlukan pengerjaan ulang, waktu kerja yang lebih singkat, penggunaan mesin yang lebih sedikit, dan penggunaan material yang lebih sedikit dapat diperoleh dengan menghindari kesalahan dalam proses produksi.
- 3) Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan meningkatkan kinerja organisasi. Tuntutan pelanggan dapat dipenuhi dengan lebih cepat dan perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat diantisipasi dengan bantuan kapabilitas hubungan jangka panjang.
- 4) Sikap positif terhadap pekerjaan akan memotivasi setiap individu untuk terlibat dan berdedikasi terhadap kualitas, bangga dengan pekerjaan mereka untuk melakukan yang terbaik, dan merasakan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

d. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu

Perencanaan, atau rencana, adalah garis besar tindakan yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi untuk mencapai tujuan mereka. Setiap insitusi melakukan perencanaan mutlak, yang dibuat untuk jangka waktu tertentu²⁵. Pencanaan menunjukkan desain keberhasilan masa depan. Perencanaan memainkan peran yang

²⁵ H Andi Rasyid Pananrangi and M Pd SH, *Manajemen Pendidikan*, vol. 1 (Celebes media perkasa, 2017).

sangat penting dalam mencapai tujuan karena merupakan alat untuk mengukur hasil antara tujuan yang telah dicapai dan rencana. Perencanaan, menurut Sudjana dalam Mardiah, perencanaan adalah kumpulan tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu di masa depan²⁶.

e. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Sebuah proses yang terstruktur diperlukan untuk penerapan manajemen mutu terpadu. Fase implementasi manajemen mutu terpadu diklasifikasikan menjadi tiga fase oleh Goetssch dan Davis dalam Hade Afriansyah (1994), yaitu²⁷:

- 1) Fase Persiapan, Fase persiapan pada manajemen mutu merupakan fase awal yang terjadi pada suatu organisasi ditandai dengan persiapan kebutuhan pada proses pelaksanaan yang diperlukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu. Tujuan dari fase persiapan adalah memastikan bahwa seluruh elemen organisasi siap untuk mengadopsi prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu dan dapat mendukung implementasinya dengan baik. Berikut sepuluh langkah persiapan, yaitu: (a) menciptakan manajemen mutu terpadu, (b) membentuk tim, (c) mengadakan pelatihan manajemen mutu, (d) membuat pernyataan visi dan prinsip sebagai pedoman, (e) membuat tujuan umum, (f)

²⁶ Mardiah Mardiah et al., "Manajemen Penjaminan Mutu Pendidikan," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29046–57.

²⁷ Hade Afriansyah, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan," 2019.

komunikasi dan publikasi, (g) mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, (h) mengidentifikasi pendukung dan penolak, (i) memperkirakan sikap karyawan, dan (j) mengukur kepuasan pelanggan.

- 2) Fase Perencanaan, fase perencanaan pada manajemen mutu merupakan tahapan kritis yang memastikan bahwa semua elemen sistem manajemen mutu telah dipertimbangkan dan diatur sedemikian rupa sehingga penerapannya berjalan dengan lancar. Tanpa perencanaan yang matang organisasi mungkin menghadapi kesulitan dalam mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan. Fase perencanaan meliputi: (a) merancang pendekatan implementasi, lalu menerapkan siklus *plan, do, check, and adjust*, (b) identifikasi proyek, (c) pembentukan tim, dan (d) mengadakan pelatihan tim.
- 3) Fase Pelaksanaan, fase pelaksanaan pada manajemen mutu terpadu adalah tahap di mana rencana yang telah disusun dalam fase perencanaan mulai di terapkan secara nyata. Dalam fase ini, berbagai aktivitas dilakukan untuk memastikan seluruh proses dalam organisasi berjalan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Fase ini meliputi: (a) aktivasi tim, (b) penyampaian umpan balik kepada *steering committee*, dan (c) penerimaan umpan balik dari pelanggan.

f. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu

Istilah “evaluasi” juga dapat diterjemahkan sebagai “penilaian” dalam kamus besar bahasa Indonesia. Evaluasi adalah proses menilai efektivitas suatu rencana kegiatan atau program²⁸. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kejadian-kejadian aktual yang terjadi selama pelaksanaan suatu program. Evaluasi adalah proses penentuan nilai dari suatu objek untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah “evaluasi” berasal dari bahasa Inggris “evaluation”, yang berarti penilaian atau penaksiran²⁹.

Menurut Grotelueschen (1976) dalam Djibu, evaluasi program adalah proses menilai sejumlah objek atau peristiwa tertentu dengan menggunakan ukuran nilai tertentu untuk membuat keputusan yang akurat³⁰. Oleh karena itu, evaluasi program adalah proses menilai aktualitas sebagai dasar pengambilan keputusan.

Evaluasi idealnya dilakukan oleh evaluator internal, yaitu para pengelola, staf, atau pelaksana program terkait. Kehadiran evaluator internal penting karena memiliki pemahaman mendalam tentang program secara menyeluruh. Disisi lain, evaluator eksternal diharapkan dapat memberikan prespektif yang lebih tidak memihak dan menyeluruh. Evaluator eksternal dapat memberikan sudut

²⁸ L Idrus, “Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran,” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 920–35.

²⁹ Khairiyah Desyani, Daeng Ayub Natuna, and Muhammad Jais, “Pengelolaan Lembaga Kurus Dan Pelatihan (LKP) Menjahit ‘Nuri’ Di Kelurahan Suka Maju, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 5, no. 2 (2023): 1022–31.

³⁰ Rusdin Djibu, *Evaluasi Pendidikan Nonformal* (Bayfa Cendekia Indonesia, 2021).

pandang yang baru dan meningkatkan kualitas evaluasi dengan melakukan tinjauan yang lebih netral dan adil. Penggunaan kedua jenis penilai ini akan memastikan bahwa hasil evaluasi akan lebih lengkap dan dapat diandalkan³¹.

2. Lembaga Kursus dan Pelatihan

a. Pengertian Lembaga Kursus dan Pelatihan

Ketentuan Umum Bab I, Menurut Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013, lembaga kursus dan pelatihan (LKP) adalah satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi warga belajar yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap dalam rangka mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, atau mengembangkan karir.³²

Pendidikan nonformal adalah bentuk pengajaran yang melibatkan sekelompok individu yang memberikan pengetahuan, keterampilan, dan watak mental tertentu kepada siswa³³. Siswa memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka, mendapatkan pekerjaan, atau mengejar pendidikan lebih lanjut dengan mendaftar di lembaga kursus dan pelatihan (LKP).

³¹ Abdul Rahmat, *Manajemen Pemberdayaan Pendidikan Nonformal*, Ideas Publishing, 2018.

³² Subagja Sulfemi Wahyu, "Manajemen Pendidikan Nonformal," *Journal of Chemical Information and Modeling*, no. 9 (2018): 20.

³³ Tita Sukmawati and IKIP Siliwangi, "Upaya LKP Lucky Dalam Meningkatkan Keterampilan Melalui Program Kursus Menjahit (Studi Kualitatif Bagi Kalangan Perempuan Di LKP Lucky Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah Kab. Bandung Barat)," *Comm-Edu* 1, no. 20 (2018): 30–37.

b. Sistem Pembelajaran Lembaga Kursus dan Pelatihan

Sistem sebagai sebuah entitas yang terdiri dari berbagai komponen yang beroperasi secara serempak untuk mencapai tujuan tertentu. Hasilnya, input, proses, dan output membentuk sistem kegiatan pendidikan untuk sebuah unit kursus. Input lingkungan, instrumental, bahan baku, dan input lainnya semuanya termasuk dalam input unit kursus³⁴.

Keadaan alam sekitar, keadaan lingkungan, keluarga, masyarakat, masalah sosial ekonomi, biaya, nasihat, dan kebiasaan adalah beberapa elemen yang membentuk input lingkungan. Tujuan, kurikulum, personil, pendanaan, materi dan media pembelajaran, fasilitas dan keadaan manajemen program, dan karakteristik siswa internal dan eksternal adalah contoh-contoh masukan instrumental dalam unit kursus³⁵.

Kelompok faktor ini mencakup pengetahuan, pengalaman, dorongan, kesiapan, keterampilan, situasi sosial ekonomi, biaya, fasilitas, dan kebiasaan belajar. Pekerjaan, pembiayaan, pemasaran, fasilitas informasi, kursus lanjutan, dan asosiasi alumni adalah

³⁴ Wahyu, "Manajemen Pendidikan Nonformal."

³⁵ Eneng Halimah Ariyanti, "Pengelolaan Pembelajaran Kursus Dalam Menumbuhkan Kemampuan Berwirausaha Lulusan Kursus Komputer Desain Grafis Di Lkp Ikma Majalaya," *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah* 13, no. 1 (2018).

aspek-aspek lain yang membantu siswa dalam mempraktikkan bakat yang mereka peroleh selama sekolah³⁶.

Hasil dan pengaruh terhadap proses segala sesuatu yang dihasilkan oleh fasilitas lembaga pelatihan dan kursus, termasuk barang dan jasa, disebut sebagai *output unit*. Dampak (hasil) merujuk pada pengaruh yang dialami setelah memasuki sekolah, seperti perubahan dalam gaya hidup, penyebaran pengetahuan yang diperoleh, serta peningkatan keterlibatan sosial dalam proses pembangunan³⁷.

c. Tujuan dan Manfaat Lembaga Kursus dan Pelatihan

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003 pasal 26 ayat 3 menyatakan bahwa lembaga pendidikan didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta didik. LKP secara khusus bertanggung jawab untuk mencapai dan memenuhi berbagai macam tujuan pembelajaran, termasuk tujuan pembelajaran dari berbagai jenis, tingkat, dan ruang lingkup³⁸.

Pendidikan nonformal muncul dengan tujuan yang berbeda dalam peran tertentu. Semua tujuan tersebut berpusat pada pemenuhan kebutuhan dasar pendidikan, termasuk yang berkaitan

³⁶ Ahmad Awaludin Baiti and Sudji Munadi, "Pengaruh Pengalaman Praktik, Prestasi Belajar Dasar Kejuruan Dan Dukungan Orang Tua Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK," *Jurnal Pendidikan Vokasi* 4, no. 2 (2014): 164–80.

³⁷ Fadlan Maulana Rasyid, "Upaya Lembaga Kursus Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Di Masa Pandemicovid-19 (Studi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Yuwita Kota Tasikmalaya)" (Universitas Siliwangi, 2022).

³⁸ Hilda Fitria Maghfiroh, "Pelaksanaan Kursus Menjahit Untuk Meningkatkan Motivasi Berwirausaha Pada Peserta Didik Di LKP Modes Aniq Sidoarjo," *Skripsi. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya*, 2019.

dengan kemampuan baca tulis, pengetahuan alam, keterampilan kerja, kesehatan dan gizi, sikap hidup berkeluarga dan bermasyarakat, pengetahuan umum dan kewarganegaraan, citra diri, dan nilai-nilai kehidupan.

Sebagai organisasi pendidikan nonformal, LKP bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai kehidupan, meningkatkan pengetahuan, dan menekankan perlunya melanjutkan pendidikan setelah sekolah dasar. Program-program seperti pendidikan seni, latihan makna hidup, meditasi, pengajian, sekolah minggu, dan berbagai latihan psikologis adalah contohnya³⁹. LKP juga memiliki manfaat tersendiri untuk menghadapi masalah pendidikan. Sudjana dalam Taqiyuddin mengemukakan manfaat LKP sebagai penyelenggara pendidikan nonformal sebagai berikut⁴⁰;

1) Sebagai Pelengkap Pendidikan Sekolah

Masyarakat memandang pendidikan nonformal sangat penting untuk memenuhi kebutuhan belajar mereka dan mendekatkan peran sekolah dengan masyarakat. Dengan menawarkan kesempatan pendidikan di luar yang ada di sekolah formal, pendidikan nonformal meningkatkan kemampuan siswa. Sebagai hasilnya, program pendidikan nonformal

³⁹ Jubaedah Dedah, "Manajemen Strategik Program Pendidikan Pelatihan Kerja Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Sunan Kalijaga Jangkang Ajibarang" (UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri, 2022).

⁴⁰ Taqiyuddin Taqiyuddin, "Modul Manajemen Pendidikan Nonformal," *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Syekh Nurjati Cirebon*, 2019, 147, <https://web.syekhnurjati.ac.id/mpii/wp-content/uploads/sites/32/2020/11/Kode-5.1.4.-Modul-Manajemen-Pendidikan-Nonformal.pdf>.

biasanya memiliki fokus pada bisnis atau pekerjaan. Contohnya termasuk penjahitan, pertukangan, pembuatan batu bata, pertanian, dan persiapan makanan.

2) Sebagai Penambah Pendidikan Sekolah

Sebagai tambahan dari pendidikan formal, pendidikan nonformal berupaya memberikan kesempatan belajar bagi tiga kelompok orang, yaitu: (a) siswa yang ingin mendalami mata pelajaran tertentu yang dipelajari di sekolah; (b) alumni yang telah menyelesaikan suatu jenjang pendidikan namun masih membutuhkan layanan pendidikan untuk memperluas pengetahuan mereka; dan (c) mereka yang putus sekolah namun masih membutuhkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

3) Sebagai Pengganti Pendidikan Sekolah

Pendidikan nonformal menawarkan alternatif pendidikan bagi individu yang tidak dapat bersekolah karena berbagai alasan. Kegiatan belajar mengajar umumnya dirancang untuk memberikan keterampilan dasar dalam membaca, menulis, dan berhitung, serta pengetahuan dasar tentang topik-topik yang relevan dengan kehidupan sehari-hari, pertanian, dan kesehatan lingkungan.

B. Kajian Integrasi

1. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Prespektif Islam

Tujuan dari pengintegrasian manajemen mutu terpadu ke dalam proses pembelajaran adalah untuk mencapai pembelajaran yang unggul. Definisi pembelajaran yang unggul adalah pembelajaran yang menekankan pada hasil dan memberikan kesempatan yang luas kepada seluruh sumber daya manusia untuk berkreasi, proaktif, dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang terbaik.

Beberapa ayat dalam Islam menjelaskan tentang manajemen mutu terpadu. Konsep manajemen mutu terkandung dalam ayat ini, sedangkan filosofi manajemen mutu terpadu dapat ditemukan dalam ayat berikut⁴¹;

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.

⁴¹ *Al-Qur'an Dan Terjemah* (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2016).

Berdasarkan ayat di atas, manajemen mutu terpadu berkaitan dengan ajaran ihsan, yaitu memperlakukan semua orang dengan baik sebagaimana Allah SWT telah memberikan nikmat kepada manusia dalam banyak hal dan dilarang untuk menyakiti siapa pun. Ihsan berasal dari kata “Husn”, yang berarti menonjolkan sifat-sifat terpuji.

Kata “Husn” sebagai atribut positif, termasuk kebajikan, kejujuran, keindahan, keramahan, kesenangan, dan keharmonisan. Oleh karena itu, segala sesuatu yang bermanfaat bagi lembaga pendidikan itu sendiri maupun pihak lain, termasuk pemangku kepentingan dan konsumen, dianggap bermutu dalam hal pengelolaan untuk meningkatkan kualitas pendidikan Islam.

2. Lembaga Kursus Dan Pelatihan Dalam Prespektif Islam

Ajaran Islam juga menjadi dasar dari lembaga kursus dan pelatihan. Hal ini sejalan dengan salah satu nasehat yang disampaikan oleh Umar bin Khattab, seorang sahabat Nabi:

عَلِّمُوا أَوْلَادَكُمْ السَّيَّاحَةَ وَالرِّمَاطَةَ وَرُكُوبَ الْخَيْلِ

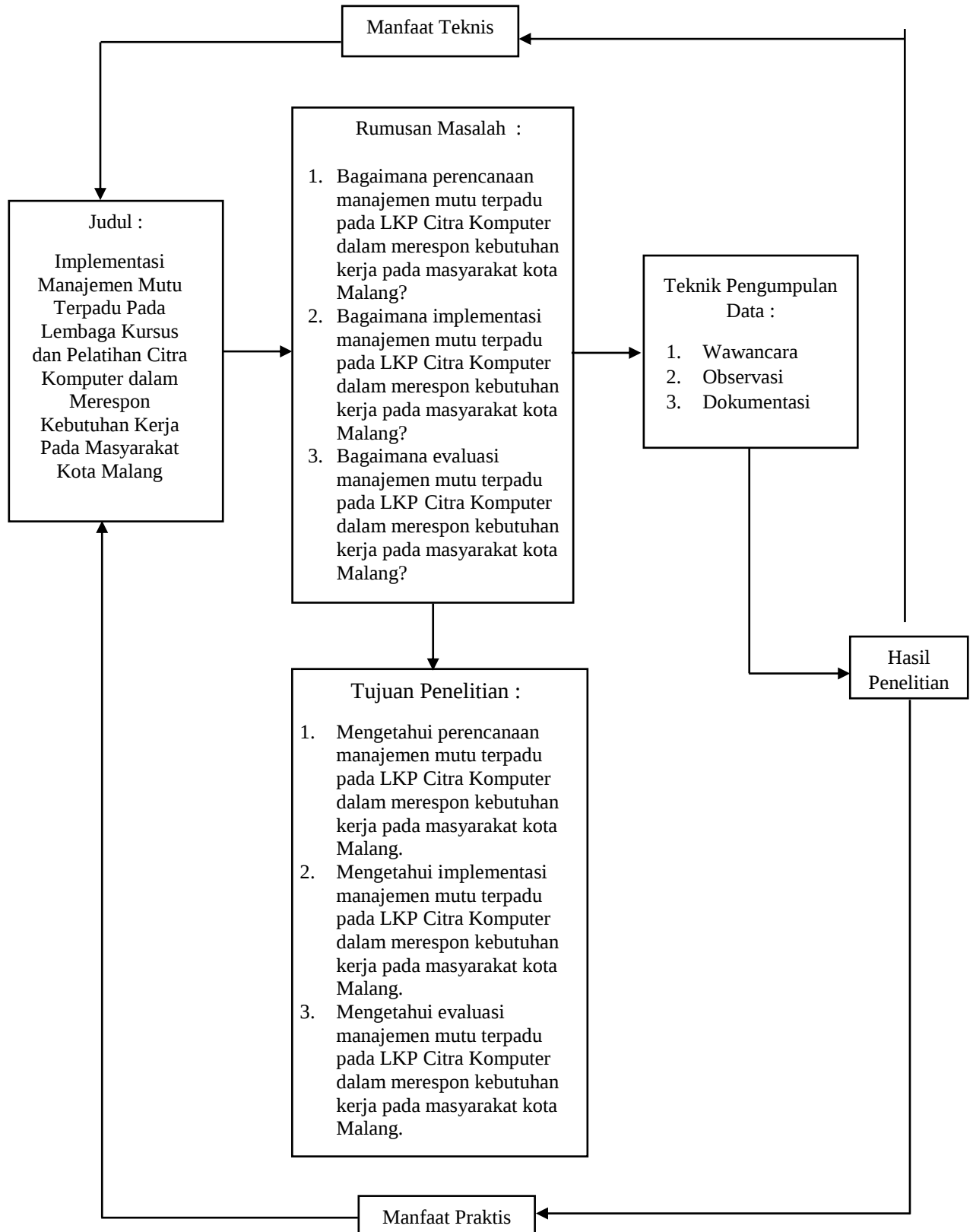
Artinya: Umar bin Al-Khattab berkata, "Ajari anak-anakmu berenang, memanah dan naik kuda".

Nasehat yang disampaikan oleh Umar bin Al-Khattab merupakan gambaran pentingnya mendidik anak-anak dengan keterampilan yang bermanfaat. Berenang, memanah, dan berkuda adalah simbol dari kekuatan fisik, ketahanan, serta kemampuan strategis. Di era zaman

modern ketiga keterampilan tersebut dapat diartikan sebagai ajakan untuk mempersiapkan generasi muda dengan pendidikan holistik yang mencakup pengembangan fisik, mental dan kemampuan bertahan hidup.

Nasehat ini menyoroti nilai pendidikan nonformal dengan menunjuk pada keberadaan lembaga kursus dan pelatihan. Dewasa ini, lembaga kursus dan pelatihan memainkan peran besar dalam memberikan keterampilan praktis yang relevan dengan pekerjaan dan pertumbuhan pribadi secara umum. Nasehat ini juga memberikan inspirasi bagi lembaga kursus dan pelatihan untuk berfokus pada pengembangan keterampilan yang komprehensif baik fisiki maupun mental, sehingga peserta didik mampu menghadapi tantangan zaman.

C. Kerangka Berfikir



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memberikan penjelasan rinci tentang pengalaman aktual peneliti. Penelitian ini berfokus pada persepsi, motif, dan perilaku aktual dari para peneliti itu sendiri di samping aspek-aspek yang dapat dibayangkan atau dibuat-buat. Karena peneliti kualitatif mengumpulkan data melalui pertemuan langsung dan interaksi langsung dengan partisipan di lokasi penelitian, mereka harus memiliki kepribadian yang berpikiran terbuka. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan sering kali menggunakan analisis menggunakan pendekatan induktif⁴².

Jenis penelitian studi kasus digunakan dalam investigasi ini. Dalam studi kasus, sebuah program, peristiwa, aktivitas, prosedur, atau sekelompok orang di lokasi penelitian diperiksa secara rinci oleh para peneliti⁴³. Dengan begitu peneliti dapat secara langsung mendapatkan informasi secara menyeluruh serta memahami konteks yang mempengaruhi subjek penelitian. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang tinggal di kota Malang akan lapangan pekerjaan, penelitian ini berkonsentrasi pada penggunaan manajemen mutu terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer Malang

⁴² Rukminingsih, Gunawan Adnan, and Mohammad Adnan Latief, *Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas, Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 53, 2020.

⁴³ Rukminingsih, Adnan, and Latief.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada:

Waktu : November 2024 – Desember 2024

Tempat : LKP Citra Komputer Kota Malang (Jl. Guntur No.33,
Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur
65112)

LKP Citra computer berdiri sejak 2 Januari 1990 dan menjadi pelopor pendidikan nonformal di kota Malang, dengan pengalaman lebih dari 34 tahun dalam pembelajaran komputer dan teknologi informasi. Lembaga ini berpartisipasi dalam program Kartu Prakerja dan menjalin kerjasama dengan berbagai instansi penting. Satu diantara instansi yang turut menjalin kerjasama adalah Kementrian Pendidikan untuk menawarkan pelatihan yang berkualitas.

Kurikulum pada LKP Citra Komputer terus diperbarui untuk memastikan peserta didik mendapatkan pemahaman mendalam tentang teknologi terkini, dengan harapan dapat menghasilkan lulusan yang siap besaing di dunia kerja. LKP ini juga memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan dan pembelajaran dengan mutu terbaik terlebih di bidang teknologi informasi.

C. Kehadiran Peneliti

Selain merencanakan dan melaksanakan pengumpulan data, peneliti juga menganalisis, menafsirkan, dan melaporkan temuan studi. Oleh karena itu, peneliti harus hadir di LKP Citra Komputer Malang yang menjadi lokasi

penelitian. Peneliti harus hadir di sana untuk melakukan tugasnya, yaitu mengumpulkan informasi dari hasil observasi tentang bagaimana lembaga tersebut menerapkan manajemen mutu. Peneliti juga akan mewawancarai partisipan penelitian, termasuk kepala lembaga, pelatih, peserta didik, dan alumni LKP Citra Komputer Malang.

D. Sumber Data

Sumber-sumber data yang relevan digunakan untuk mengumpulkan data untuk membantu penelitian ini. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Peneliti mengumpulkan data sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan dengan cara sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi dan data yang langsung diperoleh dari sumber data dan diteliti dalam penelitian. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari kepala lembaga, pelatih, siswa, dan alumni LKP Citra Komputer Malang.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah dokumen yang berasal dari sumber primer dan digunakan sebagai sumber data sekunder. Pada penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai data sekunder.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan cara peneliti mengumpulkan informasi untuk menilai kualitas yang ada di LKP

Citra Komputer Malang. Teknik-teknik berikut ini digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data:

1. Observasi

Proses mengamati peristiwa yang terjadi saat melakukan penelitian disebut observasi. Ketika menggunakan observasi, data yang dikumpulkan merupakan alat yang berguna untuk memvisualisasikan subjek penelitian. Teknik ini sangat penting untuk mengungkap kebenaran di lapangan. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data meliputi pengamatan dan pencatatan. Observasi yang dilakukan mencakup pengamatan terhadap implementasi manajemen mutu di LKP Citra Komputer.

2. Wawancara

Salah satu cara peneliti memperoleh data secara langsung adalah melalui wawancara. Untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam, kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan dan meminta informan untuk menjawabnya secara langsung. Peneliti bertemu langsung dengan para pengajar, beberapa siswa, dan beberapa alumni LKP Citra Komputer, serta kepala lembaga, yang akan menjadi informan utama, selama sesi wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan informasi dari bahan-bahan tertulis, termasuk buku-buku, modul pembelajaran, kebijakan, catatan evaluasi, dan sebagainya. Peneliti mengantisipasi informasi

spesifik mengenai penerapan manajemen mutu di LKP Citra Komputer Malang dari dokumentasi yang berupa arsip-arsip.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik triangulasi digunakan untuk mengkonfirmasi keakuratan informasi. Triangulasi, menurut Sugiyono, yang dikutip oleh Acep Ridwan Maulana, adalah penggabungan beberapa metode pengumpulan data dengan sumber data yang telah ada sebelumnya.⁴⁴ Pembagian teknik ini dijelaskan lebih lanjut oleh peneliti dalam uraian berikut;

1. Triangulasi Sumber Data

Dengan melakukan triangulasi sumber data, peneliti mengumpulkan keterangan dari kepala lembaga, pelatih, peserta didik, dan alumni mengenai penerapan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer Malang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk merumuskan kesimpulan dan keselarasan dengan berbagai sumber data yang diperlukan agar hasil penelitian lebih optimal.

2. Triangulasi Teknik

Dalam triangulasi teknik, peneliti mengabungkan informasi dari berbagai sumber, yaitu kepala lembaga, pelatih (guru), peserta didik, dan alumni di LKP Citra Komputer Malang. Selanjutnya, penelitian menilai hasil wawancara yang dilengkapi dengan observasi dan studi dokumentasi untuk memastikan keakuratan data terkait implementasi

⁴⁴ Acep Ridwan Maulana, "Produktivitas Dan Efisiensi Manajemen Lembaga Pendidikan Di MAS YPP Jamanis," *Jurnal Pelita Nusantara* 1, no. 2 (2023): 280–84.

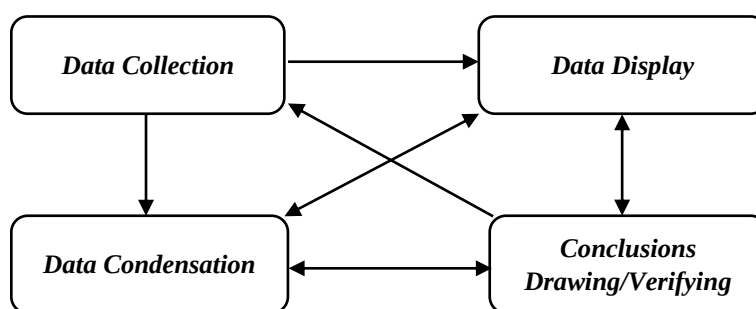
manajemen mutu terpadu di lembaga tersebut. Keakuratan ini diperoleh melalui wawancara tambahan dengan sumber data.

3. Triangulasi Waktu

Pada triangulasi waktu, peneliti menggunakan studi dokumentasi, wawancara, dan observasi dan pengamatan untuk mengkonfirmasi rincian tentang implementasi manajemen mutu di LKP Citra Komputer Malang pada berbagai titik waktu. Prosedur ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sebelumnya masih sesuai dengan kondisi lapangan saat ini.

G. Analisis Data

Analisis data didapatkan pasca pengumpulan data melalui teknik pengumpulan data. Data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan miles hubberman. Miles Huberman berpendapat bahwa analisis data meliputi beberapa tahap, yaitu Data Condensation (Kondensasi Data), Data Display (Penyajian Data), dan Conclusions Drawing and Verifying (Pengarikan Kesimpulan/Verifikasi).⁴⁵



Bagan 3.1 Teknik Analisis Data menurut Miles Huberman

Sumber: buku “Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook”

⁴⁵ Johnny B. Miles, Matthew. Huberman, A Michael. Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*, 2014.

Adapun penjelasan mengenai bagan teknik analisis data Miles Hurberman adalah sebagai berikut:

1. Data Condensation (Kondensasi Data)

Agar informasi yang dikumpulkan lebih dapat diandalkan, kondensasi data adalah proses memilih, mengelompokkan, merampingkan, mengabstraksi, mengkode, dan mengubah data dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Kondensasi data dilakukan dalam penelitian ini dengan memilih dan menyederhanakan data agar tetap fokus dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sebagai hasilnya, kondensasi data penelitian ini membantu dalam mendefinisikan tujuan utama penelitian, yaitu menerapkan manajemen mutu terpadu untuk mempersiapkan lulusan LKP Citra Komputer Malang dengan lebih baik di dunia kerja.

2. Data Display (Penyajian Data)

Untuk menunjukkan data dengan jelas, hasil penelitian dijelaskan dengan menggunakan deskripsi. Inilah cara penyajian data. Pengorganisasian data secara ringkas akan mempermudah pemahaman penelitian dan pengambilan kesimpulan. Data dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan deskripsi menyeluruh yang menggambarkan hasil penerapan manajemen mutu terpadu LKP Citra Komputer Malang. Penyajian data secara lengkap dan menyeluruh dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapannya.

3. Conclusions Drawing and Verifying (Penarikan

Kesimpulan/Verifikasi)

Untuk menciptakan dan memvalidasi temuan, peneliti akan memeriksa data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, mencatat pola, penjelasan, proses sebab akibat, dan hipotesis. Selain itu, peneliti memastikan bahwa interpretasi yang diambil dari hasil pengumpulan data masuk akal dan dapat dikonfirmasi sebagai informasi yang akurat. Berdasarkan semua informasi yang dikumpulkan mengenai penerapan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer Malang, maka akan ditarik kesimpulan dari penelitian ini.

H. Prosedur Penelitian

Berikut ini prosedur dalam penelitian ini:

1. Tahap Pra-Lapangan

Peneliti melakukan tahap ini sebagai tahap awal dalam proses penelitian untuk memilih lokasi penelitian dan memastikan permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan keadaan di lapangan. Peneliti menentukan masalah yang perlu diteliti dan kemudian mengembangkan fokus penelitian. Selain itu, peneliti meminta izin kepada pihak LKP Citra Komputer Malang sebelum memilih informan yang sesuai. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, maka disusunlah instrumen penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti terjun ke lokasi penelitian, yaitu LKP Citra Komputer Malang, untuk mengumpulkan data atau informasi. Metode yang telah disiapkan sebelumnya akan digunakan untuk melakukan wawancara dengan pelatih, peserta didik dan alumni. Selama proses wawancara, data observasi dan studi dokumentasi akan dikumpulkan. Setelah data dikumpulkan, peneliti akan menganalisisnya untuk memastikan bahwa data cukup untuk memenuhi kebutuhan penelitian yang berkaitan dengan penerapan manajemen mutu terpadu.

3. Tahap Akhir Penelitian

Proses terakhir dari penelitian ini adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan di lokasi penelitian. Berdasarkan data yang dikumpulkan, laporan penelitian ini akan menjelaskan "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Komputer dalam Merespon Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang".

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya LKP Citra Komputer

Perkembangan ilmu pengetahuan mengikuti kemajuan teknologi, dan penemuan komputer yang mendukung berbagai macam kejuruan merupakan salah satu pencapaian besar di bidang pendidikan. *Alpine Computer College*, yang berlokasi di Jalan Guntur 11 A, Malang, didirikan pada tahun 1989 sebagai lembaga pendidikan komputer untuk menjawab kebutuhan tersebut.

Seiring berjalannya waktu, *Alpine Computer College* berganti nama menjadi Alpine Citra Komputer untuk memenuhi inisiatif pemerintah yang baru. Alpine membutuhkan tempat yang lebih besar untuk menangani semakin banyaknya orang yang mempercayakan pendidikan dan pelatihan komputer kepada sekolah ini. Alpine Citra Komputer merelokasi kegiatan mereka ke fasilitas baru di Jalan Merbabu 37, Malang pada pertengahan tahun 1997.

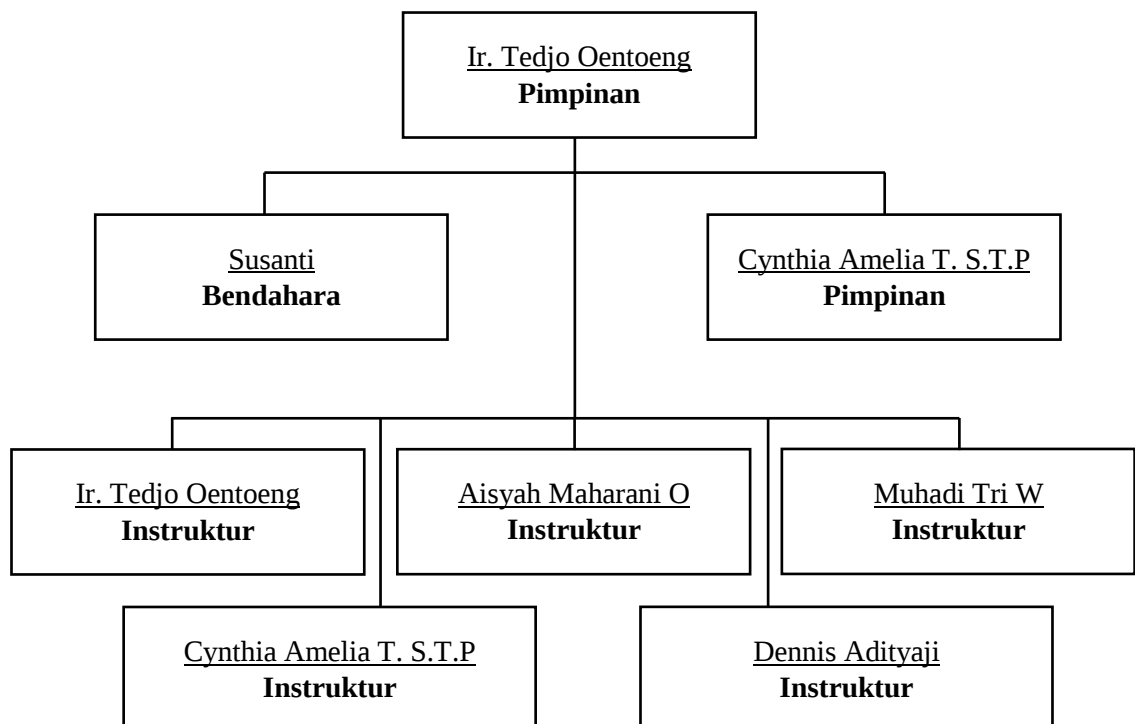
Alpine Citra Komputer juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah, perusahaan swasta, Dunia Usaha Dan Dunia Industri (DUDI), dan organisasi pemerintah lainnya. Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan di Jakarta Pusat mengevaluasi kinerja Alpine Citra Komputer pada tahun 2012, dan perusahaan ini mendapatkan Nomor

Induk Lembaga Kursus dan Pelatihan (NILEK). Sejak saat itu, Alpine Citra Komputer mengubah nama menjadi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer.

2. Tujuan dan Sasaran Pendidikan

LKP Citra Komputer merekrut semua peserta didik menjadi profesional melalui jalur pendidikan yang terarah dengan pemberian materi yang disesuaikan dengan perkembangan dunia Usaha/DUDI dan tuntutan zaman dalam bidang komputer. Materi pendidikan yang diajarkan mengikuti standar pendidikan komputer serta mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar kerja sehingga lulusannya dapat menerapkan langsung dalam pekerjaan.

3. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

1. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu

a. Merancang Pendekatan Implementasi

LKP Citra Komputer memprioritaskan permintaan pasar tenaga kerja dan tempat kerja saat membuat program pelatihan untuk menyediakan program yang relevan dan berkualitas tinggi. Metode ini menjamin bahwa setiap program tidak hanya menawarkan instruksi sesuai dengan kemampuan penyedia pelatihan, tetapi juga memenuhi tingkat keterampilan yang dibutuhkan industri. Data dan pemeriksaan menyeluruh terhadap berbagai jenis pekerjaan, tingkat keterampilan, dan kebutuhan tenaga kerja saat ini harus menjadi dasar dari setiap program pelatihan yang sukses. Dengan fokus ini, LKP Citra Komputer dapat menjamin bahwa lulusan program memiliki keterampilan yang diperlukan dan siap untuk menghadapi dunia kerja.

Mengacu pada data dan referensi seperti Klasifikasi Baku Jabatan Indonesia (KBJI) dan INDOTASK (aktivitas dan kemampuan kerja di Indonesia) adalah salah satu strategi yang digunakan oleh LKP Citra Komputer. Dengan menggunakan pendekatan yang terorganisir diharapkan memberikan kepuasan. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber “Bagaimana LKP Citra Komputer merancang pendekatan implementasi manajemen mutu terpadu yang sesuai

dengan kebutuhan dunia kerja saat ini?”. Kepala LKP Citra

Komputer menjawab:

“Nah pada waktu kita merancang, itu kita punya satu acuan namanya endotas. Nah, endotas ini isinya apa? INDOTASK itu isinya tugas dan keterampilan pekerjaan di Indonesia. Perencana program kita harus menentukan yang tinggi artinya banyak dibutuhkan oleh masyarakat contohnya apa contohnya misalkan manajer pelayanan bisnis dan administrasi bisnis, manajer penjualan dan pemasaran, itu masa depannya masih cerah dan dia termasuk 50 permintaan yang teratas artinya dia tinggi kebutuhannya nah ini acuan yang pertama ini yang kita jadikan acuan untuk menyusun program selanjutnya kita ambil satu topik KBJI nya 2431 profesional periklanan dan pemasaran itu contohnya”.⁴⁶

Selain itu, dengan pertanyaan yang sama, pelatih di LKP Citra Komputer juga mengatakan sebagai berikut:

“Oke jadi program dirancang sesuai kebutuhan dunia kerja, bukan sekadar keahlian yang tersedia. Mengacu pada endotas dan KBJI, kami fokus pada keterampilan paling dibutuhkan, seperti profesional periklanan dan pemasaran yang terdapat di KBJI 2431 itu bisa di cek, yang memiliki prospek cerah.”⁴⁷

LKP Citra Komputer memastikan bahwa setiap program pelatihan yang diselenggarakannya selalu sesuai dengan tren permintaan tenaga kerja dengan menggunakan strategi berbasis data ini. Selain membuat kurikulum menjadi lebih relevan, hal ini juga menjamin bahwa lulusannya memiliki kemampuan yang dibutuhkan dan siap untuk menghadapi dunia kerja.

⁴⁶ Tedjo Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu” (Kantor Citra Komputer Malang, 2024). Tanggal 16 Desember 2024

⁴⁷ Dennis Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu” (Kantor Citra Komputer Malang, 2025). Tanggal 07 Februari 2025

Tinggi

2161	Arsitek bangunan	Cerah	Tidak	100 Teratas
2166	Perancang grafis dan multimedia	Cerah	Ya	50 Teratas
2263	Ahli kesehatan dan kebersihan lingkungan kerja	Cerah	Ya*	100 Teratas
2413	Analisis keuangan	Cerah	Ya*	50 Teratas
2431	Profesional periklanan dan pemasaran	Cerah	Tidak	50 Teratas
2512	Pengembang perangkat lunak	Cerah	Ya*	50 Teratas
2642	Wartawan	Cerah	Tidak	100 Teratas
3111	Teknisi ilmu kimia dan fisika	Ditandai	Ya*	150 Teratas
3112	Teknisi teknik bangunan	Cerah	Ya	150 Teratas

Gambar 4. 1 Dokumentasi INDOTASK

Beberapa kesulitan dalam prosesnya, terutama dalam menjamin ketersediaan tenaga pengajar yang berkualitas dan sesuai dengan permintaan pasar. “Apa saja tantangan utama dalam merancang dan menerapkan pendekatan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer, dan bagaimana strategi untuk mengatasinya?” merupakan salah satu pertanyaan yang ditujukan kepada kepala lembaga. Berikut jawaban dari kepala lembaga:

“Jadi tantangannya pada SDM itu sendiri khususnya instruktur. Instruktur harus punya kompetensi di bidang yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Dan strateginya ya kita harus punya instruktur yang punya kompetensi. Kalau kita enggak punya ya kita harus mencari instruktur yang punya kompetensi sesuai dengan program yang kita rancang tadi.”⁴⁸

Salah satu pengajar di LKP Citra Komputer juga menanggapi mengenai pentingnya kompetensi guru dalam menjamin kualitas pembelajaran. Ia menjelaskan bahwa siswa akan kesulitan memperoleh kompetensi yang diperlukan jika mereka tidak memiliki guru yang memiliki pengetahuan tentang permintaan

⁴⁸ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

pasar. Oleh karena itu, lembaga ini dengan hati-hati memilih kandidat di bidang terkait, seperti pemasaran dan periklanan, yang tercakup dalam KBJI 2431. Mencari pengajar tambahan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan merupakan langkah strategis yang dilakukan jika pengajar yang sesuai dengan kriteria tidak tersedia.

“Nah begini mas, setau saya instruktur harus memiliki kompetensi di bidang yang dibutuhkan. Jika tidak, peserta didik akan lebih tidak kompeten. Karena itu, kami memilih profesional periklanan dan pemasaran yang tadi di KBJI 2431 dan memastikan instruktur yang berkualitas. Jika tidak ada, kami harus mencari yang sesuai.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa tantangan utama dalam merancang dan menerapkan pendekatan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer adalah memilih instruktur yang kompeten di bidangnya.

Faktor terpenting yang dapat mendorong keberhasilan program di LKP Citra Komputer adalah partisipasi aktif dari staf pengajar dan siswa dalam penerapan manajemen mutu terpadu. Melalui keterlibatan beberapa pemangku kepentingan, lembaga dapat menjamin bahwa setiap program tidak hanya sesuai dengan permintaan pasar tetapi juga menawarkan manfaat yang nyata bagi siswa dan masyarakat. Selain itu, hal ini juga menumbuhkan rasa

⁴⁹ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

tanggung jawab dan kepemilikan bersama dalam mencapai tujuan institusi.

Mengetahui lebih lanjut, pemimpin lembaga diwawancarai tentang metode untuk melibatkan siswa dan staf pegawai dalam proses perencanaan. “Bagaimana LKP Citra Komputer melibatkan siswa dan staf pengajar ke dalam proses perencanaan manajemen mutu terpadu untuk menciptakan partisipasi yang optimal?” adalah salah satu pertanyaan yang diajukan. Hasil wawancara berikut ini memberikan gambaran mengenai pendekatan partisipatif LKP Citra Komputer terhadap perencanaan manajemen mutu terpadu.

“Kemudian bagaimana citra komputer melibatkan staf siswa dalam proses?. Ini betul. Jadi dalam perencanaan program itu pengelola itu tentu akan berdiskusi dengan instruktur atau staf pengajar yang bersangkutan. Kemudian dikomunikasikan bahwa rencana program tadi yang dianggap kebutuhan tinggi, itu kemudian mulai dipetakan materi apa saja yang kira-kira perlu nanti akan diajarkan dan apakah itu bermanfaat nah kebetulan keuntungan kita karena kita sudah berdiri lama kita punya siswa alumni-alumni yang bisa diajak rempukan, bisa diajak duduk bersama untuk merencanakan apakah memang itu benar bermanfaat bagi masyarakat banyak, itu terkait dari merancang, kemudian lebih khusus lagi terkait dengan identitas proyek.”⁵⁰

Menurut pelatih LKP Citra Komputer, perancangan program digunakan untuk membuat program yang benar-benar

⁵⁰ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

bermanfaat bagi masyarakat dan sesuai dengan permintaan industri, informasi yang relevan melalui hasil wawancara berikut ini;

“Kami harus memastikan instruktur memiliki kompetensi di bidang yang dibutuhkan. Kalau instruktur tidak kompeten, peserta didik justru lebih tidak kompeten lagi. Makanya, kami memilih profesional periklanan dan pemasaran dan mencari instruktur yang benar-benar ahli di bidang ini. Kalau tidak punya, ya tentu kami cari yang sesuai. Dalam perencanaan program, kami selalu berdiskusi dengan instruktur dan staf untuk memetakan materi yang relevan. Selain itu, kami juga melibatkan alumni untuk rembugan, supaya program yang kami susun benar-benar bermanfaat bagi masyarakat, begitu mas.”⁵¹



Gambar 4. 2 Dokumentasi Banner LKP Citra Komputer

Kesimpulannya, dengan mengutamakan permintaan perusahaan dan tempat kerja, LKP Citra Komputer telah menciptakan program pelatihan yang berkualitas tinggi dan relevan.

⁵¹ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Desember 2025

Endotas dan Klasifikasi Baku Jabatan Indonesia (KBJI) adalah dua contoh referensi yang digunakan lembaga ini untuk mengetahui tren kebutuhan tenaga kerja dan memastikan bahwa program pelatihan yang ditawarkannya memenuhi permintaan yang tinggi di pasar.

Kendala terbesarnya adalah memastikan tersedianya tenaga pengajar yang berkualitas dan memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Untuk menyiasati hal ini, LKP Citra Komputer menekankan perlunya memiliki pengajar yang memiliki pengetahuan yang luas di bidangnya dan menggunakan teknik rekrutmen untuk menemukan instruktur yang sesuai dengan persyaratan. Selain itu, pengembangan program yang bermanfaat dan sejalan dengan kemajuan industri didukung oleh keterlibatan aktif staf pengajar dan siswa dalam proses perencanaan manajemen mutu terpadu. Pelibatan para pemangku kepentingan juga menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif untuk mencapai tujuan institusi dan secara langsung meningkatkan masyarakat.

b. Identitas Proyek

Visi dan tujuan yang jelas sangat penting ketika membuat program pelatihan di sebuah LKP. Hal ini memastikan bahwa setiap pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasar dan dapat memberikan dampak positif bagi para peserta. Mendukung transformasi digital, khususnya di bidang pemasaran digital, yang kini sangat diminati di sektor korporat, adalah salah satu tujuan

utama lembaga ini. Tujuan dari program manajemen mutu terpadu ini adalah untuk memastikan bahwa setiap peserta memperoleh informasi mendasar dan keterampilan yang berguna yang dapat mereka gunakan segera di tempat kerja.

Wawancara dilakukan dengan kepala lembaga untuk mempelajari lebih lanjut tentang tujuan dan visi proyek manajemen mutu terpadu ini. Berikut pertanyaan yang diajukan: “Apa tujuan utama dan visi dari proyek manajemen mutu terpadu yang akan diterapkan di LKP Citra Komputer?” Jawaban dari kepala lembaga ini menggambarkan bagaimana mereka menciptakan kurikulum yang terukur, terfokus, dan sesuai dengan tuntutan pasar dan industri saat ini.

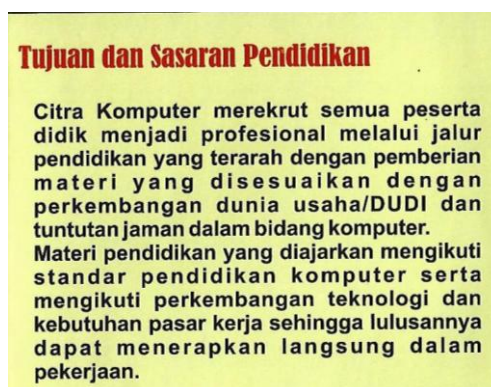
“Visi utamanya itu sebetulnya untuk membantu masyarakat luas dalam hal transformasi digital khususnya strategi pemasaran digital, itu nanti dituangkan disini alasan kenapa itu disusun nah ini juga gak bisa kita kira-kira sendiri harus ada acuannya setiap kita ngomong contoh kita ingin mempercepat transformasi digital di era digital di Indonesia yang tidak bisa dihindari lagi sehingga membuat seorang profesional periklan dan pemasaran mau tidak mau harus terampil dan mampu mengimplementasikan kemampuan merancang strategi pemasaran secara digital. Nah, itu kalau kita terkait dengan visi dan tujuannya.”⁵²

Kurikulum yang terorganisir dengan baik dan berdasarkan kebutuhan membantu LKP Citra Komputer mewujudkan tujuan transformasi digitalnya. Pelatih menggarisbawahi bahwa program

⁵² Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

ini dimaksudkan agar peserta dapat menggunakan pemasaran digital secara langsung selain memahami idenya. Hal ini berdadarkan hasil wawancara dengan pelatih sebagai berikut:

“Visi kami jelas, membantu lebih banyak orang dalam transformasi digital, khususnya pemasaran digital. Program ini dirancang berdasarkan kebutuhan, bukan asal buat. Tujuannya? Secara umum, peserta bisa riset data digital, menemukan kata kunci yang tepat, dan menerapkannya dalam bisnis. Secara khusus, mereka belajar pakai Google Trends, Google Form, membuat listing bisnis, posting di Google Profil Bisnis, hingga setting iklan berbayar. Program ini dibagi lima sesi: riset, pembuatan form, Google Profil Bisnis, posting, dan iklan berbayar. Semua dirancang agar peserta benar-benar siap terjun ke dunia digital.”⁵³



Gambar 4. 3 Dokumentasi Tujuan Lembaga

LKP Citra Komputer juga menguraikan ruang lingkup proyek secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan aspek operasional dan instruksional, untuk menjamin keberhasilan proyek manajemen mutu terpadu. “Bagaimana LKP Citra Komputer

⁵³ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

mendefinisikan ruang lingkup proyek manajemen mutu terpadu untuk memastikan semua aspek operasional dan pendidikan tercakup dengan baik?” adalah pertanyaan yang diajukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Garis besar teknik yang digunakan dalam proses definisi ruang lingkup proyek dapat ditemukan dalam tanggapan kepala lembaga di bawah ini.

“Jadi semuanya sambung menyambung, nah itu kalau terkait bagaimana mendefinisikan lingkup proyek tadi jadi dari tujuan tadi ada tujuan umum dan tujuan khusus itu dirinci lagi disini sehingga proyek yang kita buat itu menjadi jelas terdefiniskan. Dari beberapa tujuan khusus tadi diurai lagi lebih detail untuk mencapai tujuan khusus itu apa yang harus dilakukan. Di programlah menjadi lima sesi tadi.”⁵⁴

LKP Citra Komputer merencanakan program ini dengan hati-hati dengan mendefinisikan tujuan umum dan khusus secara lebih mendalam untuk menjamin bahwa ruang lingkup proyek ini didefinisikan dengan baik. Pelatih menekankan bahwa lima sesi pelatihan terstruktur dibentuk dengan menguraikan lebih lanjut setiap target yang unik. Strategi ini memastikan bahwa setiap langkah program relevan, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan peserta dan standar industri.

“Semuanya saling terkait. Dari tujuan umum dan khusus tadi, kita rinci lagi supaya proyeknya jelas. Tujuan khusus diurai lebih detail, lalu disusun jadi lima sesi pelatihan. Dengan begitu, setiap langkahnya terarah dan sesuai dengan kebutuhan.”⁵⁵

⁵⁴ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁵⁵ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Mengenai partisipasi para pemangku kepentingan sangat penting dalam implementasi proyek manajemen mutu terpadu untuk menjamin keberhasilannya. Untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan dengan tertib dan efektif, tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak harus ditentukan dengan baik. “Siapa saja pemangku kepentingan utama dalam proyek manajemen mutu terpadu, dan bagaimana peran dan tanggung jawab mereka didefinisikan dalam perencanaan manajemen mutu terpadu?” adalah pertanyaan yang diajukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam. Kepala lembaga telah memberikan uraian berikut ini mengenai peran, tugas, dan struktur tim dari setiap pemangku kepentingan yang terlibat dalam proyek ini.

“Ya tentu satu pengelola, kedua instruktur yang bersangkutan. Nah karena instruktur sendiri tidak bisa berjalan sendiri, maka harus dibentuk tim itu. Nah istilahnya timnya itu satu sebagai instruktur atau istilahnya tenaga pelatih, dan satu lagi itu istilahnya asisten tenaga pelatih. dimana asisten tenaga pelatih sendiri itu masih di breakdown lagi masih menjadi dua lagi yaitu satu sebagai fasilitator dan satu lagi sebagai admin itu harus diurai lagi, nyambung ke sini benar dibentuklah tim, ya timnya terdiri dari tadi sebagai instruktur sebagai tenaga pelatih sebagai narasumber dari pada materi tapi instruktur bersangkutan dia hanya fokus di dalam pemberian materi sementara untuk absensi untuk hal-hal yang harus dilakukan oleh peserta maka dibantu oleh fasilitator sama admin.”⁵⁶

Sebuah tim dengan tugas-tugas yang berbeda dibentuk oleh LKP Citra Komputer untuk menjamin kelancaran ini. Sementara

⁵⁶ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

fasilitator dan administrator mengelola kehadiran, tugas, dan dokumen, instruktur berkonsentrasi pada pengajaran. Setiap prosedur terstruktur dan sesuai dengan kerangka kerja ini. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh pelatih.

“Jadi begini, pengelola dan instruktur enggak bisa jalan sendiri, makanya harus dibentuk tim. Tim ini terdiri dari instruktur sebagai tenaga pelatih utama, lalu ada asisten tenaga pelatih yang dibagi lagi jadi fasilitator dan admin. Instruktur fokus ke pemberian materi, sementara fasilitator dan admin menangani absensi, tugas peserta, dan dokumentasi. Semua ini dilakukan agar setiap kegiatan rapi, disiplin, dan bisa dipertanggungjawabkan.”⁵⁷

Menurut hasil wawancara, tujuan utama LKP Citra Komputer untuk proyek manajemen mutu terpadu adalah untuk mempromosikan transformasi digital di bidang pemasaran digital. Tujuan program pelatihan ini adalah untuk menciptakan tenaga kerja yang mahir dalam teknik pemasaran digital dan memenuhi standar industri. Analisis data, pembuatan formulir digital, administrasi *Google Business Profile*, penerbitan konten, dan promosi berbayar melalui *Google Ads* adalah beberapa di antara lima sesi pelatihan yang dirancang oleh LKP Citra Komputer untuk mewujudkan ambisi ini. Endotas menyebutkan permintaan pasar dan strategi berbasis data untuk menjamin bahwa program ini sesuai dan terfokus.

⁵⁷ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Partisipasi pemangku kepentingan yang terorganisir dan perencanaan ruang lingkup yang tepat sangat penting untuk keberhasilan proyek. Untuk membantu pelaksanaan program, setiap pihak instruktur, fasilitator, dan administrator memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu. Dari distribusi materi hingga dokumentasi kegiatan, struktur tim ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa semua aspek operasi dan pengajaran ditangani secara memadai. Dengan menggunakan taktik ini, LKP Citra Komputer menunjukkan bahwa mereka berdedikasi untuk menyediakan program pelatihan berkualitas tinggi yang dapat memenuhi permintaan pasar tenaga kerja saat ini.

c. Pembentukan Tim

Langkah terpenting lainnya dalam mengatur dan melaksanakan proyek manajemen mutu terpadu adalah memilih anggota tim yang tepat. Mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil, tim yang kuat dengan keterampilan yang tepat dapat menjamin bahwa setiap fase program berjalan dengan baik. Pembentukan tim di LKP Citra Komputer dilakukan dengan mempertimbangkan persyaratan khusus dari program, terutama dalam hal memfasilitasi pelatihan online. “Apa saja kriteria yang digunakan oleh LKP Citra Komputer dalam memilih anggota tim untuk perencanaan manajemen mutu terpadu?” adalah pertanyaan yang diajukan kepada kepala lembaga untuk mendapatkan pemahaman yang lebih

baik mengenai kriteria pemilihan. Berikut adalah jawaban yang diberikan oleh kepala lembaga.

“Ya sesuai kebutuhan tadi karena kebutuhan program tadi secara daring maka dibutuhkan SDM-nya yaitu tenaga pelatih yang mampu menyampaikan materi yang sudah dirancang tadi dibantu oleh fasilitator dan dibantu oleh admin.”⁵⁸

Selain itu pelatih LKP Citra Komputer juga menjelaskan sebagai berikut;

“Ya sesuai kebutuhan tadi karena kebutuhan program tadi secara daring maka dibutuhkan SDM-nya yaitu tenaga pelatih yang mampu menyampaikan materi yang sudah dirancang tadi dibantu oleh fasilitator dan dibantu oleh admin.”

LKP Citra Komputer dalam menjamin kelancaran pelaksanaan program, setiap anggota tim dalam proyek manajemen mutu terpadu memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling melengkapi. Semua posisi ini-dari pengajar yang berkonsentrasi pada konten pengajaran, fasilitator yang mengawasi manajemen peserta dan administrasi aplikasi pembelajaran *online*, hingga administrator yang membantu kehadiran dan dokumentasi-dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan belajar yang terstruktur dengan baik dan produktif. Menanggapi pertanyaan mengenai hal ini, kepala lembaga menjelaskan;

“Sementara fasilitator bertanggung jawab atas kehadiran, verifikasi wajah, dan memastikan peserta terdaftar dalam

⁵⁸ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2025

program LMS, instruktur berkonsentrasi pada pengajaran kurikulum. Administrator dan fasilitator memastikan bahwa semuanya berjalan sesuai rencana, termasuk kehadiran siswa selama kelas.”⁵⁹

Pelatih juga menyatakan bahwa fasilitator mengelola kehadiran dengan menggunakan LMS untuk memverifikasi wajah siswa sebelum mereka memasuki ruang kelas, sementara instruktur berkonsentrasi untuk menyajikan materi sesuai dengan rencana pelajaran. Dengan mengambil gambar dan merekam video, administrator dan fasilitator juga memastikan bahwa semua orang hadir di setiap sesi. Proses pembelajaran diatur dengan baik dan diawasi dengan ketat menggunakan pendekatan ini.

“Instruktur itu fokus ke penyampaian materi sesuai RPP, tapi tidak bekerja sendiri. Dia dibantu fasilitator dan admin. Kemudian fasilitator bertugas mengelola presensi, termasuk verifikasi muka (redeem) sebelum peserta masuk kelas, menggunakan aplikasi LMS. Setelah diverifikasi, peserta masuk ke room tempat instruktur mengajar. Nah admin dan fasilitator juga aktif selama pembelajaran, memastikan presensi di awal, tengah, dan akhir dengan foto bersama dan video. Semua ini dilakukan agar proses belajar berjalan tertib dan terpantau dengan baik.”⁶⁰

Keberhasilan pelaksanaan proyek manajemen mutu terpadu bergantung pada koordinasi dan komunikasi yang efisien, terutama dalam hal memastikan bahwa setiap anggota tim melaksanakan tanggung jawab mereka. Untuk memastikan bahwa setiap orang dalam tim mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka, LKP Citra

⁵⁹ Oentoeng. Tanggal 16 Desember 2024

⁶⁰ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Komputer memahami pentingnya komunikasi yang telah diprogramkan sebelumnya. Menanggapi pertanyaan mengenai hal ini, pimpinan lembaga mengklarifikasi bahwa perencanaan yang ekstensif dilakukan dalam komunikasi, terutama dengan kerja sama pra-pelaksanaan yang dimaksudkan untuk menjamin kelancaran operasi. Kepala lembaga menjelaskan bagaimana koordinasi dan komunikasi anggota tim dilakukan dengan sukses sebagai berikut.

“Karena timnya tidak banyak terdiri dari tenaga pelatih kemudian fasilitator dan admin maka sebelum pelaksanaan biasanya H-2 itu sudah dikomunikasikan apa-apa yang harus dikerjakan apa-apa yang harus dilakukan, kemudian membuat daftar presensi siapa-siapa yang termasuk sebagai peserta siapa-siapa yang nanti perlu dikonfirmasi Apakah benar peserta tadi hadir? redeem dan verifikasi mukanya benar itu sudah dirancang dari awal kemudian baru pada waktu mengadakan pelatihan.”⁶¹

Pelatih juga menggarisbawahi bahwa koordinasi yang cermat sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan program dengan staf yang sangat sedikit. Setiap tugas, mulai dari membuat daftar hadir hingga proses verifikasi wajah, dijelaskan secara rinci dua hari sebelum sesi berlangsung. Setiap anggota tim menyadari tanggung jawab mereka berkat persiapan ini, yang membuat prosedur pelatihan menjadi efisien dan terorganisir dengan baik.

"Karena timnya kecil mas, hanya terdiri dari tenaga pelatih, fasilitator, dan admin, maka semuanya harus dipersiapkan dengan baik. Biasanya, H-2 sebelum pelatihan, sudah dikomunikasikan tugas masing-masing. Daftar presensi disusun lebih dulu, termasuk siapa saja pesertanya dan siapa

⁶¹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal

yang perlu dikonfirmasi kehadirannya. Redeem dan verifikasi muka juga sudah dirancang sejak awal, sehingga saat pelatihan berlangsung, semuanya berjalan lancar."⁶²

Proyek manajemen mutu terpadu LKP Citra Komputer sangat menekankan pada perekrutan anggota tim yang berkualitas, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi dan komunikasi yang efektif. Lembaga ini mempekerjakan administrator, pelatih, dan fasilitator dengan keahlian yang diperlukan untuk membantu pelaksanaan program setelah mempertimbangkan persyaratan kursus online. Setiap anggota tim memainkan fungsi yang saling melengkapi. Pengajar berkonsentrasi pada pengajaran, fasilitator mengawasi kehadiran dan perangkat lunak LMS, dan administrator memastikan dokumen dan administrasi berjalan lancar. Sebelum kegiatan dimulai, komunikasi terjadwal dilakukan untuk memastikan semua orang dalam tim menyadari peran dan tanggung jawab mereka dan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan. Strategi ini menunjukkan dedikasi organisasi untuk mengembangkan program pelatihan yang terorganisir dengan baik dan sukses.

d. Mengadakan Pelatihan

LKP Citra Komputer menempatkan prioritas tinggi pada persiapan staf dan guru melalui berbagai pelatihan untuk menjamin keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu. Tujuan dari

⁶² Adityaji, "Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu." Tanggal 07 Februari 2025

pelatihan-pelatihan ini adalah untuk memberikan kemampuan dan informasi yang dibutuhkan oleh para administrator, instruktur, dan fasilitator untuk mendukung program ini seefektif mungkin. Pimpinan lembaga membahas pelatihan yang direncanakan untuk mempersiapkan tim dalam pelaksanaan proyek selama wawancara. Kepala lembaga memberikan rincian lebih lanjut mengenai program pelatihan yang diusulkan sebagai berikut.

“Nah, pelatihan apa yang direncanakan untuk mempersiapkan staff dan pengajar dalam implementasi tadi, yaitu sebagai salah satu contoh kecilnya, yaitu program prakerja tadi. Jadi program prakerja itu direncanakan, dirancang, mempersiapkan baik tenaga pelatihnya maupun asisten tenaga pelatih sama admin tadi, itu sudah dari awal direncanakan.”⁶³

Pelatih menjelaskan bahwa program Prakerja dan persiapan staf dan guru telah direncanakan sejak awal.

“Di sini untuk mempersiapkan staf dan pengajar dalam implementasi, termasuk program Prakerja, semuanya sudah dirancang sejak awal. Baik tenaga pelatih, asisten tenaga pelatih, maupun admin dipersiapkan agar siap menjalankan perannya dengan baik.”

Menemukan sumber daya pelatihan yang sesuai merupakan langkah awal yang penting dalam meningkatkan kemampuan tim, terutama dalam hal menjamin kualitas proyek. LKP Citra Komputer berupaya menyesuaikan materi pelatihan dengan tujuan program dan permintaan pasar. Kepala lembaga menjelaskan dalam

⁶³ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

wawancara bagaimana materi pelatihan sengaja dibuat dengan menggunakan data permintaan dan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Kepala lembaga memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai pemilihan materi pelatihan sebagai berikut.

“Menentukan materi yang relevan yaitu, dengan acuan endotas tadi dari endotas tadi dianggap sebagai kebutuhan permintaannya yang tinggi kemudian diterjemahkan dalam tujuan umum dan khusus tadi dari tujuan khusus tadi diure lagi menjadi lima sesi untuk perencanaan sebelum pelaksanaan benar-benar dikerjakan niat”.⁶⁴

Pelatih menjelaskan bahwa referensi endotas, yang dimodifikasi untuk memenuhi permintaan pasar yang kuat, menjadi dasar pembuatan materi pelatihan. Studi ini menghasilkan tujuan umum dan khusus, yang kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi lima sesi pelatihan. Sebelum digunakan, setiap bagian dari materi tersebut direncanakan dengan matang agar sesuai dan bermanfaat.

“Baik materi disusun berdasarkan acuan endotas, yang menyesuaikan dengan kebutuhan permintaan tinggi. Dari situ, ditetapkan tujuan umum dan khusus, lalu diuraikan lagi menjadi lima sesi. Semua ini dirancang matang sebelum pelaksanaan dilakukan.”⁶⁵

Langkah terpenting berikutnya dalam memastikan program memenuhi tujuan manajemen mutu terpadu adalah mengukur keberhasilan pelatihan. Metrik yang terukur, seperti persentase peserta yang bertahan hingga akhir sesi dan evaluasi berbasis

⁶⁴ Oentoeng. Tanggal 16 Desember 2024

⁶⁵ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

kuesioner untuk menunjukkan area yang memerlukan perbaikan, digunakan oleh LKP Citra Komputer untuk mengukur efektivitas pelatihan. Untuk memastikan bahwa program-programnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha, lembaga ini juga berkonsultasi dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ketika membuat materi pelatihan. Informasi lebih lanjut mengenai strategi ini, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan prosedur penilaian yang direncanakan secara sistematis, disediakan oleh Kepala lembaga. Berikut ini adalah penjelasan lengkapnya.

“Kemudian rujukannya ini tidak berhenti sampai disitu dalam menyusun materi yang berkualitas harus ada acuannya namanya SKKNI, dari SKKNI ini kita harus ambil lagi mana yang sesuai dengan tujuan kita Contoh SKKNI nomor 124 tahun 2022 tentang pemasaran, kita ambil. Dan SKKNI nomor 20 tahun 2019, tentu SKKNI harus yang masih berlaku. Banyak yang sudah tahun 2013, 2012 atau sebelumnya itu kan sudah dicabut, diganti yang lebih baru, yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.⁶⁶

Penggunaan materi berbasis SKKNI terbaru menjadikan kehadiran peserta dan penilaian kuesioner dalam mengukur efektivitas pelatihan. Program ini dimaksudkan untuk menjembatani kesenjangan keterampilan dengan menggunakan metodologi komit, proses, dan praktik. LKP Citra Komputer dipercaya untuk mengelola program Prakerja karena perencanaan yang matang.

“Jadi begini mas, keberhasilan pelatihan diukur dari tingkat kehadiran peserta (minimal 80%) dan evaluasi itu

⁶⁶ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2025

menggunakan kuesioner. Lalu materi disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat, mengacu pada SKKNI terbaru. Pelatihan menjembatani gap keterampilan dengan pendekatan commit (pemaparan), process (demonstrasi), dan practice (latihan). Perencanaan yang matang membuat Citra Komputer dipercaya menjalankan program Prakerja, di mana hanya 10% dari 3000+ lembaga yang disetujui. Dokumen seperti endotas dan RPP akan melengkapi presentasi. Sesi berikutnya akan membahas pelaksanaan dan evaluasi lebih lanjut.”⁶⁷

Penjaminan penerapan manajemen mutu terpadu yang efektif, LKP Citra Komputer menempatkan prioritas tinggi pada pengembangan staf dan guru melalui pelatihan terjadwal. Pelatihan dibuat berdasarkan data permintaan yang telah diperiksa, dengan mempertimbangkan tujuan program dan permintaan pasar. Untuk menjamin kualitas dan penerapannya, materi pelatihan juga didasarkan pada standar yang relevan, termasuk SKKNI.

Ukuran-ukuran yang dapat diukur digunakan untuk mengukur kinerja pelatihan, seperti persentase peserta yang tetap bertahan hingga akhir sesi dan evaluasi berbasis kuesioner untuk menentukan area yang perlu ditingkatkan. Melalui program pelatihan yang sesuai, LKP Citra Komputer bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara permintaan perusahaan dan masyarakat dengan persiapan yang matang.

⁶⁷ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

a. Aktivitas Tim

LKP Citra Komputer menggunakan mengimplementasikan manajemen mutu terpadu untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa seluruh proses pelatihan dilakukan secara efisien, sesuai dengan kebutuhan siswa. Tim manajemen mutu terpadu merupakan salah satu langkah strategis yang diterapkan untuk melacak, menilai, dan meningkatkan proses pembelajaran.

Tanggung jawab utama tim ini diuraikan dalam sebuah wawancara dengan Kepala Citra Komputer. Pemberian materi pelatihan, penggunaan evaluasi selama proses pembelajaran, dan fungsi penting dari para pengajar termasuk dalam kegiatan ini. Untuk menjaga kualitas layanan pendidikan di LKP Citra Komputer, tim manajemen mutu terpadu melakukan tindakan-tindakan yang tercantum di bawah ini, yang merupakan hasil wawancara.

“Satu, oleh tenaga pelatih sudah menyiapkan apa saja yang perlu disampaikan. Satu, diantaranya materi setiap sesi itu sudah disiapkan. Nah, selain materi yang harus disampaikan di setiap sesinya, instruktur bersangkutan juga harus menaati rambu-rambu di dalam proses pelaksanaan pengajaran itu sendiri.”⁶⁸

Selain itu juga ditegaskan oleh pelatih LKP Citra Komputer.

⁶⁸ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

“Jadi, sebelum pelatihan dimulai, tenaga pelatih sudah menyiapkan materi yang akan disampaikan di setiap sesi. Nah, dalam prosesnya, ada tiga tahap utama yang harus diikuti. Pertama, Komit, di mana instruktur memaparkan materi kepada peserta. Lalu masuk ke tahap Proses, di sini instruktur mendemonstrasikan bagaimana cara mengaplikasikan materi tersebut. Terakhir, tahap Praktis, peserta diberi kesempatan untuk mencoba sendiri, sekaligus dilakukan evaluasi untuk memastikan pelatihan berjalan efektif.”⁶⁹

Mengimplementasikan kegiatan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer membutuhkan persiapan yang matang. Dengan menempatkan prioritas tinggi pada pembuatan jadwal yang disiplin dan pembagian tugas untuk menjamin bahwa setiap tindakan berjalan sesuai rencana dan memberikan hasil yang terbaik. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyediakan proses pemantauan, penilaian, dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Pembagian kerja dan perencanaan jadwal tim manajemen mutu terpadu yang terperinci dibahas dalam wawancara dengan kepala LKP Citra Komputer. Untuk memastikan semua faktor telah dipertimbangkan, prosedur persiapan ini dilakukan jauh sebelum kegiatan dimulai. Pembahasan lebih lanjut mengenai teknik perencanaan yang digunakan tim untuk membantu penerapan manajemen mutu terpadu dapat ditemukan di bawah ini.

“Nah itu benar sekali. Jadi satu bulan sebelum dilaksanakan. Maka tim membuat perencanaan jadwal dan pembagian tugas. Baik tanggalnya, jamnya, semua direncanakan sesuai jadwal. Satu bulan sebelum

⁶⁹ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

pelaksanaan, sudah berdiskusi, berkumpul, merencanakan jadwal dan pembagian tugasnya.”⁷⁰

Pelatih menjelaskan bahwa perencanaan yang matang telah dimulai sebulan sebelum pelaksanaan.

“Nah, itu benar sekali. Jadi, satu bulan sebelum pelaksanaan, tim sudah mulai menyusun perencanaan. Jadwal, tanggal, dan pembagian tugas semuanya direncanakan dengan matang. Tim berkumpul, berdiskusi, dan memastikan setiap peran sudah jelas sebelum pelatihan dimulai.”⁷¹

Komponen penting dari implementasi manajemen mutu terpadu Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer adalah pelaporan status dan hasil operasi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa semua kegiatan pelatihan dipertanggungjawabkan dan dilakukan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pelaporan yang sistematis memungkinkan organisasi untuk melacak keberhasilan pelatihan dan melakukan penilaian dan peningkatan yang diperlukan.

Wawancara dengan Kepala LKP Citra Komputer, proses pelaporan tim manajemen mutu terpadu dijelaskan. Berbagai jenis dokumentasi, seperti gambar, dan video yang digunakan dalam proses pelaporan. Dokumen-dokumen ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan, tetapi juga berfungsi sebagai bukti implementasi. Tim di lembaga ini menggunakan hal-hal berikut ini

⁷⁰ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁷¹ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 202

untuk menjelaskan secara mendalam bagaimana mereka melaksanakan pelaporan kemajuan dan hasil.

“Benar sekali, dalam satu pembelajaran yang bermutu, yang baik, maka bukan hanya teknis pelaksanaan pembelajarannya saja, tapi juga setiap langkah itu harus dilaporkan. Contoh, selama pelaksanaan tiga sesi atau tiga jam tadi yang meliputi komit satu jam, proses satu jam, praktis satu jam maka juga dilakukan dokumentasi itu tugas daripada fasilitator maka kita harus punya bukti bahwa peserta yang bersangkutan dia mengikuti dari awal sampai akhir.”⁷²

Menurut pelatih, Setiap sesi pelatihan harus didokumentasikan secara menyeluruh. Dengan menggunakan gambar dan video, fasilitator bertanggung jawab untuk memastikan semua orang hadir dari awal hingga akhir. Setelah itu, semua dokumentasi disimpan di repositori sebagai bukti pelaksanaan yang bertanggung jawab.

“Setiap sesi pelatihan harus terdokumentasi. Fasilitator memastikan peserta mengikuti dari awal hingga akhir dengan dokumentasi foto di awal, tengah, dan akhir sesi. Selain itu, ada rekaman video yang tersimpan sebagai arsip. Semua ini masuk ke repository sebagai bukti pelaksanaan yang bisa dipertanggungjawabkan.”⁷³

LKP Citra Komputer menerapkan manajemen mutu terpadu dengan pendekatan yang dipertimbangkan dengan baik dan terstruktur dalam rangka menjaga mutu layanan. Prosedur ini melibatkan sejumlah proses penting, termasuk membuat materi

⁷² Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁷³ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

pelatihan, mengalokasikan dan menjadwalkan pekerjaan, dan melakukan pelaporan yang metodis. Untuk memastikan akuntabilitas, setiap langkah dari proses pelatihan-mulai dari distribusi materi dan demonstrasi hingga praktik peserta-dipantau secara ketat dan didukung oleh dokumentasi dalam bentuk gambar, video, dan arsip data.

b. Penerima Umpan Balik dari Pelanggan

LKP Citra Komputer sangat bergantung pada umpan balik dari siswa dan peserta kursus untuk mempertahankan kualitas penawaran pendidikannya. Untuk menerapkan manajemen mutu terpadu, lembaga ini secara aktif menciptakan sistem penilaian yang memberikan wadah bagi siswa untuk berbagi pemikiran dan pengalaman mereka selama mengikuti pelatihan. Prosedur ini bertujuan untuk menunjukkan dengan tepat kelebihan dan kekurangan pembelajaran agar dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Wawancara dengan Kepala LKP Citra Komputer, menjelaskan konsep dan implementasi sistem umpan balik. Lembaga ini menilai hasil pembelajaran peserta serta efisiensi instruksi instruktur dan fasilitator melalui penilaian yang direncanakan secara metodis. Penjelasan menyeluruh mengenai metodologi LKP Citra Komputer dalam mengumpulkan umpan balik dari siswa dan peserta kursus dapat ditemukan di bawah ini.

“Setiap akhir dari pembelajaran maka kita sediakan evaluasi juga. Dan evaluasi itu kita sajikan juga nantinya di dalam bentuk paparan juga. Nah, dari evaluasi itu tentu bukan hanya untuk dievaluasi, sebetulnya juga untuk kita semua di dalam satu rangkaian pembelajaran, baik instruktur, fasilitator, peserta didik, apakah hasilnya benar-benar sesuai yang dikehendaki, itu perlu dievaluasi. Nah, itu instrumen-instrumen itu ada Nanti mungkin bisa disertakan. Nah, kemudian ada lagi.”⁷⁴

Penjelasan yang diberikan oleh pelatih juga memperkuat pernyataan dari kepala lembaga.

“Setiap akhir pembelajaran, selalu ada evaluasi. Hasilnya disusun dalam bentuk paparan untuk menilai apakah instruktur, fasilitator, dan peserta sudah mencapai tujuan yang diharapkan. Instrumen evaluasi juga disiapkan sebagai bahan perbaikan ke depan.”

Menurut wawancara dengan salah satu siswa LKP Citra Komputer, program pendidikan di lembaga ini teratur dan menekankan pada pengalaman praktis. Siswa tersebut menyatakan bahwa:

“Jadi di sana itu pertama instrukturnya itu biasanya pengenalan dulu, siswanya akan dikenalkan dengan berangkat keras kayak hardware gitu, pakai komputer atau laptop terus kalau misalnya kayak kursus aplikasi perkantoran kita ditanyain kayak diajarin awal mula pakai perangkat lunaknya software-nya kayak Microsoft Office gitu.”⁷⁵

Setelah pengenalan, modul pembelajaran diberikan kepada siswa berdasarkan jenis kursus yang mereka ikuti. Sementara siswa

⁷⁴ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁷⁵ Astri Maulidya, “Wawancara Bersama Siswa LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu” (Cafe Bento Malang, 2025). Tanggal 20 Januari 2025

berlatih secara langsung, pelatih mulai mengajar dan mencontohkan materi pelajaran. Penilaian diberikan di akhir pelajaran untuk mengukur pemahaman setiap siswa terhadap materi pelajaran. Selain itu, para siswa menyatakan bahwa

“Terus akan diberikan modul sesuai jenis kursusnya, Selanjutnya instruktur mulai mengajar dan mensimulasikan dan siswa mempraktekannya, setelah itu di akhir pembelajaran di akhirii dengan evaluasi untuk mengukur pemahaman setiap siswa setelah menyelesaikan kursus dan ujian misalnya berupa pengayaan beserta umumnya mendapatkan sertifikat sebagai bukti keterampilan yang telah mereka peroleh.”⁷⁶



Gambar 4. 4 Dokumentasi kegiatan Kursus di LKP Citra Komputer

Komponen penting untuk memastikan bahwa manajemen mutu terpadu berhasil diterapkan LKP Citra Komputer adalah analisis dan tindak lanjut dari umpan balik pelanggan. Prosedur ini bertujuan untuk menunjukkan kekurangan, menjunjung tinggi kualitas, dan meningkatkan layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan siswa. Lembaga ini bertujuan untuk membangun siklus

⁷⁶ Maulidya. Tanggal 20 Januari 2025

peningkatan berkelanjutan yang mendorong efektivitas pembelajaran melalui pendekatan berbasis data.

Kepala LKP Citra Komputer menjelaskan dalam sebuah wawancara bagaimana temuan-temuan dari umpan balik siswa dan peserta kursus diperiksa dan diupayakan. Selain menggunakan platform seperti Google Formulir untuk pengumpulan data, organisasi ini juga menempatkan nilai tinggi pada analisis hasil yang komprehensif. Penjelasan yang lebih menyeluruh tentang taktik yang digunakan untuk menjamin bahwa umpan balik klien mendukung peningkatan kualitas layanan yang sedang berlangsung dapat ditemukan di bawah ini.

“Nah, itu nyambung yang tadi. Selain memang dirancang sistem evaluasinya, walaupun memang dengan Google Form dan lain sebagainya. Bukan hanya dirancang, tapi setelah hasilnya masuk, dianalisa. Betul sekali. Dievaluasi dengan harapan semakin hari semakin baik, semakin sesuai apa yang kita kehendaki yaitu materi ilmu yang kita sajikan itu benar bisa diserap sebaik mungkin dan bisa diimplementasikan.”⁷⁷

Pernyataan ini sejalan dengan yang disampaikan oleh pelatih.

“Evaluasi tidak hanya dirancang dengan Google Form atau metode lainnya, tetapi juga dianalisis setelah hasilnya masuk. Tujuannya jelas, agar pembelajaran semakin efektif, materi terserap dengan baik, dan dapat diimplementasikan secara maksimal.”⁷⁸

⁷⁷ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁷⁸ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Tindakan penting yang dilakukan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer untuk menjaga kepuasan klien adalah menangani komentar yang kurang baik dengan tepat. Komentar yang kurang positif merupakan hal yang wajar muncul dalam lingkungan belajar yang bervariasi karena setiap peserta memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda. Masukan ini dipandang oleh LKP Citra Komputer sebagai kesempatan untuk lebih memahami kebutuhan setiap peserta dan meningkatkan standar layanan yang diberikan.

Kepala LKP Citra Komputer, menjelaskan dalam sebuah wawancara bagaimana lembaga ini mengambil sikap proaktif dan perbaikan dalam menanggapi komentar-komentar yang kurang baik. Lembaga ini menunjukkan dedikasinya untuk sepenuhnya memenuhi kebutuhan peserta dengan memberikan perhatian lebih kepada individu yang tidak puas dan melakukan perbaikan praktis sesuai kebutuhan. Tindakan yang diambil untuk menangani komentar yang tidak menyenangkan dan menjamin bahwa kepuasan pelanggan dijunjung tinggi dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

“Sehingga ada saja peserta yang memberikan umpan balik yang negatif. contoh dia merasa bahwa ilmu atau materi yang disampaikan misalkan kurang mendalam misalkan. Nah itu ada terjadi nah tentu kita secara proaktif kita mendekati peserta yang bersangkutan dan kita sampaikan apa adanya bahwa materi yang memang sudah digariskan itu seperti ini dan kalau dia ingin mengendaki materi yang lebih dalam lagi seringkali kita juga tidak keberatan kita juga bisa menambahkan materi tersendiri, sehingga peserta

tadi juga dia merasa dapat apa yang dia merasa butuhkan yang tidak didapatkan di selama pelatihan tadi.”⁷⁹

Pelatih juga memberikan pernyataan yang sama dengan kepala lembaga mengenai umpan balik dari pelanggan.

“Tentu tidak semua peserta akan memberikan umpan balik positif. Ada yang merasa kurang mendalam atau tertinggal dalam materi. Jika itu terjadi, kita proaktif mendekati mereka, menjelaskan bahwa materi sudah sesuai standar. Namun, jika ada yang ingin pendalaman lebih, kita bisa memberikan tambahan agar mereka tetap merasa mendapatkan yang dibutuhkan. Meski begitu, secara umum, materi sudah terukur dan disusun agar sesuai dengan mayoritas peserta.”⁸⁰

Kesimpulannya bahwa LKP Citra Komputer menggunakan pendekatan metodis, praktik, dan berfokus pada peserta dalam pembelajaran. Umpan balik dari peserta kursus digunakan sebagai bahan penilaian untuk pengembangan berkelanjutan dalam sistem manajemen mutu terpadu. Pemahaman peserta, keefektifan instruksi guru, dan penerapan konten yang dibahas semuanya dievaluasi dalam penilaian ini.

Di LKP Citra Komputer, proses pendidikan dimulai dengan tinjauan umum tentang perangkat keras dan perangkat lunak, diikuti dengan distribusi modul pembelajaran yang berkaitan dengan jenis kursus. Sementara para siswa mempraktikkan materi secara langsung, para instruktur memberikan saran dan simulasi. Penilaian

⁷⁹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2025

⁸⁰ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.”

akhir merupakan langkah penting dalam mengukur pemahaman siswa, dan setiap peserta yang berhasil berhak untuk mendapatkan sertifikat sebagai apresiasi atas kemampuan yang telah mereka kembangkan.

3. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu

a. Pencapaian Tujuan

Peningkatan kualitas pembelajaran LKP Citra Komputer telah menetapkan tujuan yang jelas untuk penggunaan manajemen mutu terpadu. Penilaian berbasis data dengan menggunakan berbagai teknik pengukuran, termasuk tes formatif, *post-test*, dan *pre-test*, merupakan salah satu langkah strategis yang diterapkan. Teknik ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa isi pelatihan disajikan secara efektif, dipahami oleh peserta, dan dapat dipraktikkan.

Penjelasan menyeluruh mengenai proses penetapan tujuan dan pengukuran pencapaian diberikan dalam wawancara dengan kepala LKP Citra Komputer. Selain menilai keterampilan peserta, penilaian juga menjelaskan seberapa baik proses pembelajaran berjalan secara keseluruhan. LKP Citra Komputer berdedikasi untuk memastikan bahwa tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik melalui serangkaian ujian dan proyek-proyek praktik individu. Temuan wawancara berikut ini memberikan rincian lebih lanjut tentang teknik evaluasi yang digunakan.

“Jadi khususnya di evaluasi itu kita sudah menyediakan instrumennya. Satu instrumen yang pertama ada yang namanya pre-test. Jadi sebelum materi disajikan, mereka harus mengerjakan pre-test terlebih dahulu. Kemudian setelah materi disajikan, ada yang namanya post-test. Dia juga harus mengerjakan. Untuk mencari tahu tentunya dengan instrumen tadi apakah materinya bisa tersampaikan. Selain itu ada pre-test, post-test. Kita juga sediakan ada yang namanya pertanyaan-pertanyaan essay.”⁸¹

Menurut penjelasan pelatih, tahap ujian disetiap sesi merupakan bagian dari evaluasi pelatihan. Sebelum melanjutkan ke sesi berikutnya, para peserta juga harus menyelesaikan tugas praktik mandiri. Sebagai penilaian terakhir, para siswa berpartisipasi dalam demonstrasi keterampilan pada sesi terakhir untuk memastikan mereka telah mempelajari materi.

“Mungkin disini tak jelasin dikit ya, evaluasi terdiri dari pre-test, post-test, dan formative test di setiap sesi. Peserta juga menyelesaikan tugas praktik mandiri sebelum lanjut ke sesi berikutnya. Di sesi terakhir, mereka mengikuti unjuk keterampilan sebagai evaluasi akhir untuk memastikan pemahaman dan keterampilan yang diperoleh.”⁸²

Sistem penilaian yang sistematis diterapkan di LKP Citra Komputer untuk mengukur seberapa baik tujuan dari proyek manajemen mutu terpadu tercapai. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk memastikan bahwa para peserta tidak hanya menyelesaikan pelatihan, tetapi juga memahami dan menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh. LKP Citra Komputer bertujuan untuk

⁸¹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁸² Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

mempertahankan kualitas pembelajaran sambil mendorong peserta untuk mencapai standar tertinggi dengan menetapkan tingkat nilai minimum.

Kepala LKP mengindikasikan dalam sebuah wawancara bahwa berbagai ukuran penilaian, termasuk ujian formatif, kegiatan praktik mandiri, *pre-test*, *post-test*, dan sesi demonstrasi keterampilan, digunakan untuk mengukur seberapa baik para peserta menyelesaikan program. Peserta harus memenuhi persyaratan tertentu untuk setiap evaluasi, seperti skor minimum yang bervariasi berdasarkan tingkat pelatihan. Selain memotivasi peserta untuk terus belajar, teknik ini juga menawarkan insentif yang sesuai dengan pencapaian mereka. Wawancara berikut ini memberikan informasi lebih lanjut tentang metode ini.

“Sama seperti yang tadi saya sampaikan Bahwa kita punya perangkat evaluasi Nah perangkat evaluasi yang tadi baru saya sampaikan Itu kan dinilai, diberi umpan balik Nah itu kita punya persyaratan. Kalau yang tugas praktik mandiri kemudian *pre-test*, *post-test*, formatif test Itu mereka harus mencapai skor atau nilai 80 atau lebih baru dia boleh lanjut ke sesi berikutnya.”⁸³

Hal ini juga disampaikan oleh pelatih, yang menegaskan bahwa ada nilai yang harus di capai oleh siswa LKP.

“Perangkat evaluasi meliputi *pre-test*, *post-test*, *formative test*, dan tugas praktik mandiri. Peserta harus mencapai skor minimal 80 untuk lanjut ke sesi berikutnya. Di sesi terakhir, mereka mengikuti unjuk keterampilan dengan standar kelulusan 60. Skor 60–79 mendapat sertifikat penyelesaian,

⁸³ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

sementara skor 80 atau lebih memperoleh sertifikat pembelajaran yang memuaskan.”⁸⁴



Gambar 4. 5 Dokumentasi Uji Kompetensi Siswa LKP Citra Komputer

LKP Citra Komputer memiliki sejumlah tantangan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu, yang dapat mempersulit pencapaian tujuan pelatihan. Tantangan-tantangan ini biasanya disebabkan oleh beberapa hal, termasuk keterbatasan waktu dari peserta, kurangnya kontrol diri, atau kesulitan menyelesaikan tugas tepat waktu. Untuk menjamin bahwa setiap peserta tetap berada di jalur yang sesuai dengan rencana pelatihan, organisasi mengembangkan cara-cara tertentu untuk membantu mengatasi tantangan-tantangan ini.

⁸⁴ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Kepala LKP Citra Komputer mengklarifikasi dalam wawancara bahwa taktik utama yang digunakan adalah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan komunikasi. Membuat grup *WhatsApp* untuk setiap kelas atau angkatan adalah salah satunya. Peserta diingatkan, anggota kelas dapat berkomunikasi dengan lebih mudah, dan masalah dapat diselesaikan secara real time dengan bantuan grup ini. Telah terbukti bahwa taktik ini mendorong pencapaian tujuan pelatihan sebaik mungkin dan membantu menyediakan lingkungan belajar yang lebih terstruktur. Kutipan wawancara berikut ini memberikan rincian lebih lanjut.

“Nah untuk mengatasi itu strateginya gimana kita buat satu grup *WhatsApp* khusus untuk di kelas yang bersangkutan. Jadi masing-masing kelas itu kita buat grup *WhatsApp* untuk mengingatkan memudahkan komunikasi buat mereka semua. Itu salah satu strategi.”⁸⁵

Penggunaan aplikasi *WhatsApp* juga dibenarkan oleh pelatih, karena dapat membantu dalam disiplin siswa.

“Tidak semua peserta disiplin dan tepat waktu dalam mengumpulkan tugas, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan lain. Untuk mengatasi ini, setiap kelas dan angkatan dibuatkan grup *WhatsApp* khusus. Grup ini berfungsi sebagai pengingat, sarana komunikasi, serta solusi bagi peserta yang mengalami kendala dalam mengikuti pelatihan.”⁸⁶

⁸⁵ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁸⁶ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Kesimpulannya adalah LKP Citra Komputer menggunakan manajemen mutu terpadu dengan strategi berbasis penilaian dan komunikasi. Untuk mengukur keberhasilan pembelajaran dan pencapaian tujuan pelatihan, berbagai metode penilaian digunakan, termasuk tes formatif, pre-test, post-test, dan latihan mandiri. Para peserta didorong untuk memenuhi kriteria yang tinggi dalam pemahaman dan penerapan materi yang diberikan ketika skor minimum ditetapkan sebagai ukuran keberhasilan.

Kurangnya waktu dan kedisiplinan peserta dalam menyelesaikan proyek hanyalah dua dari sekian banyak kesulitan yang dihadapi oleh LKP Citra Komputer. Untuk menyiasatinya, organisasi ini menggunakan grup *WhatsApp* sebagai alat komunikasi yang ampuh untuk mengirimkan pengingat dan mengatasi masalah secara instan. Metode ini memastikan bahwa setiap peserta tetap berada di jalur yang tepat untuk memenuhi tujuan pelatihan dengan menumbuhkan lingkungan belajar yang lebih terorganisir.

b. Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan pendidikan komputer yang ditawarkan diharapkan dapat memenuhi harapan para peserta, LKP Citra Komputer menunjukkan komitmennya yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dicapai dengan penilaian menyeluruh yang mencakup semua fase pembelajaran, termasuk penilaian formatif,

post-test, *pre-test*, dan sesi demonstrasi keterampilan. Penilaian ini bertujuan untuk memahami pengalaman para peserta selama proses pelatihan selain untuk mengevaluasi keberhasilan pembelajaran. Kepala LKP Citra Komputer menjelaskan dalam sebuah wawancara bagaimana organisasi ini mempertahankan standar yang tinggi untuk kualitas dan bagaimana pendekatan ini memberikan gambaran yang benar tentang kualitas layanan yang didapat peserta.

“Benar selain dari evaluasi-evaluasi yang tadi saya sampaikan, apakah itu *pre-test*, apakah itu mereka harus mengikuti pembelajaran setiap sesinya dengan tertib di dokumentasi, sampai *post-test*, kemudian formatif test, kemudian ada tugas praktik mandiri di sesi 1-4, atau unjuk keterampilan di sesi terakhirnya. Di bagian akhir sendiri, mereka masih tetap harus mengisi namanya form evaluasi dan sekaligus juga memberikan rating. Jadi kewajiban dari peserta itu mereka ada form evaluasi sekaligus mereka memberikan rating.”⁸⁷

Pemberian *rating website* LKP Citra Komputer juga dapat menentukan tingkat kepuasan pelayanan, hal ini juga di perjelas oleh pelatih LKP Citra Komputer, bahwa:

“Jika seluruh peserta memberikan bintang 5, maka skornya 5.0. Namun, jika ada yang memberi rating lebih rendah, skornya bisa turun menjadi 4.9 atau lebih rendah. Sejauh ini, untuk program Prakerja, Citra Komputer memiliki tingkat kepuasan 4.9, sedangkan untuk program lainnya masih bertahan di 5.0.”⁸⁸

LKP selalu mempertimbangkan data survei dan komentar peserta, LKP Citra Komputer selalu berusaha untuk meningkatkan

⁸⁷ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁸⁸ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

kualitas layanan pendidikan komputernya. Tujuan utama organisasi ini adalah untuk menilai umpan balik dan rekomendasi dari para peserta yang memberikan penilaian yang kurang sempurna. Untuk meningkatkan pelatihan di masa depan, metode ini berusaha mengidentifikasi elemen-elemen yang dianggap kurang baik.

Kepala LKP Citra Komputer menjelaskan dalam sebuah wawancara bagaimana organisasi ini menggunakan masukan dari para peserta untuk menciptakan inisiatif pengembangan. Untuk mempertahankan posisinya sebagai penyedia jasa pelatihan terbaik, LKP Citra Komputer bermaksud untuk meningkatkan penawarannya untuk generasi peserta yang akan datang dengan menyelidiki penyebab peringkat yang lebih rendah.

“Ini benar sekali jadi mereka pada waktu mereka memberi ulasan kenapa kok mereka tidak memberi bintang 5 misalkan itu kita cermati justru yang kita cermati yang itu Kenapa dia ngasih bintang 4 Kenapa dia ngasih bintang 3 Bukan yang bintang 5 Karena kalau bintang 5 rata-rata mereka sudah puas Sehingga Kita hanya berterima kasih saja. Tapi justru yang kita cermati yang bintangnya 4 Bintangnya 3 Itu kita cermati kenapa Kurangnya dimana Dengan harapan sehingga nanti untuk Kelas berikutnya, angkatan berikutnya untuk adik-adik kelasnya, itu kita bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dengan ulasan evaluasi yang disampaikan peserta didik tadi. Nah, itu kira-kira.”⁸⁹

Pelatih juga menjelaskan juga bagaimana pemberian *rating* berpengaruh untuk kepuasan pelayanan di LKP sebagai bahan evaluasi kedepannya.

⁸⁹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

“Kami lebih fokus mencermati ulasan peserta yang memberikan rating di bawah 5, seperti bintang 4 atau 3, untuk memahami kekurangan yang mereka rasakan. Sementara rating bintang 5 menunjukkan kepuasan, ulasan dengan rating lebih rendah menjadi bahan evaluasi agar pelatihan berikutnya bisa lebih baik. Dengan demikian, setiap angkatan selanjutnya dapat menerima layanan yang lebih optimal berdasarkan masukan dari peserta sebelumnya.”⁹⁰

Penyedia jasa pelatihan harus selalu menyesuaikan diri dengan tren yang berkembang pesat dalam pendidikan komputer dan kemajuan teknis. Sebagai fasilitas pelatihan terkemuka, LKP Citra Komputer berdedikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien setiap saat. Hal ini dicapai dengan mengikuti perkembangan teknologi yang sedang berkembang dan mengintegrasikannya ke dalam program pelatihan yang ditawarkan.

Kepala LKP Citra Komputer menjelaskan dalam sebuah wawancara bahwa materi pelatihan dibuat dengan mempertimbangkan tidak hanya kecakapan para pengajar, tetapi juga permintaan pasar dan kemajuan teknologi. Metode ini menjamin bahwa para siswa diberikan materi yang terkini dan relevan dengan tuntutan profesi. Taktik ini meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan sekaligus memperkuat daya saing LKP Citra Komputer.

“Nah, kalau ini sih sebetulnya sudah diantisipasi dari awal yang pernah saya katakan, bahwa kebutuhan, harapan pelanggan perubahan teknologi, trend itu semuanya sudah

⁹⁰ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

tercermin di indotas itu tadi sehingga sebetulnya materi yang kita sajikan bukan karena kita bisanya A kita menyajikan A, bukan tapi justru dari kebutuhan perubahan teknologi yang kita ikutin dengan harapan memang materi yang kita sajikan itu sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan itu dari awal sudah kita rencanakan mungkin yang terakhir.”⁹¹

Selain itu, pelatih juga menjelaskan bagaimana LKP selalu memberikan materi yang sesuai dengan kebutuhan kerja saat ini.

“Kami merancang materi sesuai kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi, bukan sekadar berdasarkan kemampuan kami, agar selalu relevan dan up to date.”⁹²

Untuk menambah informasi terkait kepuasan pelanggan, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu peserta didik LKP Citra Komputer, dengan hasil sebagai berikut:

“Menurut saya, sebagai siswa ini, saya sangat merasa puas banget dengan pelayanan yang diberikan oleh LKP Citra Komputer karena pelaksanaan jadwal pembelajaran yang terstruktur dan instruktur yang sangat informatif dan efisien.”⁹³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa LKP Citra Komputer selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memastikan peserta didik mendapatkan pengalaman belajar yang berkualitas.

⁹¹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁹² Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

⁹³ Maulidya, “Wawancara Bersama Siswa LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 20 Januari 2025

Kesimpulannya dari data dan hasil wawancara bahwa keberhasilan LKP Citra Komputer dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas tinggi merupakan hasil dari penggunaan manajemen mutu yang metodis. Evaluasi menyeluruh, yang terdiri dari *pre-test*, *post-test*, ujian formatif, tugas praktik mandiri, dan sesi demonstrasi keterampilan, menunjukkan dedikasi lembaga terhadap kepuasan peserta didik. Untuk menemukan kekurangan dan meningkatkan layanan yang akan datang, lembaga ini juga secara teratur menilai komentar peserta, terutama evaluasi dengan peringkat rendah.

LKP Citra Komputer memastikan bahwa program pelatihannya adalah yang terbaru dan memenuhi kebutuhan dunia kerja dengan mengikuti perkembangan teknologi dan membuat materi pelatihan berdasarkan ekspektasi pasar. Para peserta didik memiliki pengalaman belajar yang positif ketika mereka menerima bantuan dari pengajar yang berpengetahuan luas dan efektif dan ketika pembelajaran disampaikan secara sistematis.

c. Keberhasilan Implementasi Standar Mutu

LKP Citra Komputer menetapkan kriteria kualitas yang dapat diukur dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan komputer berkualitas tinggi. Setiap aspek layanan, mulai dari pembuatan materi pelatihan hingga penilaian hasil belajar pengguna, tunduk pada persyaratan ini. Dengan menggunakan

pendekatan metodelis, organisasi ini bertujuan untuk menghilangkan subjektivitas dari penilaian dan menggantinya dengan alat yang dapat menghasilkan penilaian yang tidak memihak dan dapat diandalkan. Hal ini membantu menjamin bahwa setiap peserta didik diperlakukan secara setara selain meningkatkan keterbukaan.

Menggunakan rubrik penilaian adalah salah satu strategi utama yang digunakan. Rubrik ini dimaksudkan untuk memberikan petunjuk yang tepat kepada guru dan siswa tentang bagaimana menilai hasil pembelajaran. Standar yang ditentukan dengan jelas dalam rubrik ini memungkinkan penilaian yang tidak bias terhadap tugas praktik mandiri dan sesi demonstrasi keterampilan. Salah satu tahapan strategis dalam menetapkan standar kualitas untuk layanan pendidikan komputer adalah penggunaan rubrik, seperti yang ditunjukkan dalam wawancara dengan kepala Pusat Pelatihan Citra Komputer.

“Bahwa dari rubrik itu, kenapa misalkan rubriknya itu misalkan 0 sampai 4. Kenapa dia mendapatkan 0? Mungkin dia tidak mengumpulkan. Kenapa dia mendapatkan 1 misalkan? Karena dia hanya memenuhi satu aspek. Nah, itu jelas dan terukur semua. itu sebagai salah satu contoh ya bahwa semuanya itu instrumen-instrumen itu memang sangat diperlukan gitu supaya mengukurnya menetapkan standar mutunya itu enggak subyektif lagi tapi secara objektif itu benar dan bisa dipertanggungjawabkan.”⁹⁴

⁹⁴ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

Pelatih menegaskan bahwa setiap jenjang pembelajaran yang diberikan memiliki kisi-kisi yang jelas untuk siswa.

“Setiap jenjang pembelajaran memiliki kisi-kisi yang jelas, termasuk dalam tugas praktik mandiri dan unjuk keterampilan. Untuk memastikan penilaian objektif, kami menggunakan rubrik penilaian yang terukur dan adil. Rubrik ini menjelaskan secara jelas alasan di balik setiap skor, sehingga hasil penilaian dapat dipertanggungjawabkan dan tidak bersifat subjektif.”⁹⁵

LKP Citra Komputer menggunakan teknik yang menekankan pada keteraturan dan kedisiplinan dalam setiap tahap pelatihan untuk menjamin bahwa standar kualitas yang telah ditetapkan dapat diterapkan secara konsisten. Pengawasan yang ketat dan penggunaan alat penilaian yang cermat sangat penting untuk penerapan standar kualitas yang efektif. Setiap langkah dari proses tersebut, mulai dari sesi materi hingga evaluasi, harus diselesaikan dengan sangat teliti dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan untuk menjamin tidak ada detail yang terlewatkan.

Semua peserta pelatihan, pengajar, dan fasilitator harus berkolaborasi dengan cara yang terkoordinasi sesuai dengan metodologi LKP Citra Komputer. Setiap sesi harus dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan rencana yang telah disiapkan, termasuk pengingat kehadiran dan dokumentasi. Dalam wawancara, kepala LKP Citra Komputer menguraikan pentingnya konsistensi dalam

⁹⁵ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

penerapan standar kualitas ini, serta bagaimana fungsi tim dalam menegakkan ketertiban dan penilaian yang dapat diukur sangat penting untuk keberhasilan program pelatihan.

“Yaitu tadi bahwa semua instrumen yang kita miliki itu harus dilaksanakan dengan tetap tentu dan disiplin, tetap tentu dan disiplin secara ketat kalau apa yang sudah direncanakan secara baik tadi langkah per langkah setiap sesinya sampai habis itu harus benar-benar terus ditaati.”⁹⁶

Pelatih berpendapat bahawa instrumen pelatihan yang dijalankan dengan disiplin dan rapih akan menghasilkan hasil yang diinginkan.

“Semua instrumen pelatihan harus dijalankan dengan disiplin dan sesuai rencana. Setiap sesi, mulai dari komit, proses, hingga praktis, harus berlangsung tepat waktu tanpa perubahan sembarangan. Instruktur, fasilitator, dan tim lainnya harus bekerja sama memastikan jadwal, dokumentasi, dan presensi terlaksana dengan tertib. Metode yang telah dirancang harus diimplementasikan dengan konsisten agar hasil pelatihan optimal.”⁹⁷

Untuk menjaga kualitas pelatihan sesuai dengan standar kualitas, LKP Citra Komputer mengakui bahwa variabel manusia dan keadaan yang tidak terduga dapat menimbulkan kesulitan. Selalu ada kemungkinan terjadi ketidakkonsistenan atau penyimpangan, bahkan dengan perencanaan yang sangat teliti. Ketika hal ini terjadi, sangat penting untuk segera melakukan peninjauan dan perbaikan untuk memastikan bahwa standar yang

⁹⁶ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

⁹⁷ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

telah ditetapkan ditegakkan dan kejadian serupa tidak terulang kembali.

Hasil wawancara bersama kepala LKP Citra Komputer dalam mengklarifikasi bahwa respon yang cepat dan efisien diperlukan jika ditemukan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pelatihan. Langkah pertama yang dilakukan adalah mencatat masalah tersebut dan kemudian memastikan bahwa masalah tersebut dimasukkan ke dalam tinjauan pada pertemuan berikutnya. Dengan melakukan hal ini, LKP Citra Komputer dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan menjamin bahwa standar kualitas ditegakkan sambil menawarkan pelatihan yang berkualitas tinggi kepada para peserta.

“Suatu saat bisa terjadi memang tenaga pelatih misalkan contoh saja misalkan di dalam misalkan satu sesi misalkan tenaga pelatih lupa misalkan, menginformasikan sesuatu misalkan itu harusnya diingatkan oleh fasilitator misalkan, tapi suatu saat bisa jadi tenaga pelatihnya pas lupa misalkan, fasilitatornya juga pas lupa namanya manusia suatu saat bisa terjadi itu walaupun mungkin diantara katakanlah 10 kali 10 kali pelatihan itu belum tentu satu kali terjadi gitu tapi suatu saat ada pernah terjadi jujur kita akui bahwa apa yang sudah kita rancangkan itu ada satu yang kelupaan yang tidak sesuai yang yang tidak terlaksana tentu itu harus cepat kita evaluasi supaya berikutnya tidak terjadi lagi itu bisa terjadi kemudian yaitu tadi kalau misalkan ada ketidaksesuaian itu tadi ya respon kita ya tentu harus cepat biasanya kita membuat catatan sehingga di pertemuan-pertemuan berikutnya catatan itu menyertai sehingga kita selalu ingat oh ya dari yang pernah kita terjadi sebelumnya pernah terjadi seperti ini dan kita tidak ingin terjadi lagi untuk memastikan standar mutunya tetap terjaga.”⁹⁸

⁹⁸ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

Pelatih juga mengakui bawa lupa dalam menyampaikan suatu informasi dalam sesi pelatihan.

“Terkadang, tenaga pelatih atau fasilitator bisa saja lupa menyampaikan suatu informasi dalam sesi pelatihan. Meskipun jarang terjadi, jika ada kekeliruan, evaluasi harus segera dilakukan agar tidak terulang. Biasanya, tim mencatat setiap kejadian sebagai bahan perbaikan di sesi berikutnya, memastikan standar mutu tetap terjaga.”⁹⁹

Selain itu, peneliti mewawancarai salah satu peserta didik LKP Citra Komputer mengenai keberhasilan penerapan manajemen mutu dalam mempersiapkan kebutuhan di dunia kerja. Temuan dari wawancara siswa adalah sebagai berikut:

“Sangat bermanfaat karena setelah kita belajar dari LKP Citra Komputer kesempatan kita di dalam dunia kerja sangat luas kita bisa memanfaatkan sertifikat yang diberikan dari LKP Citra Komputer.”¹⁰⁰

Menurut temuan wawancara, LKP Citra Komputer telah berhasil menyediakan pembelajaran berkualitas tinggi dengan menerapkan prosedur manajemen mutu yang sistematis dan efisien. Dengan menerapkan standar kualitas yang terorganisir dengan baik, LKP Citra Komputer menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kualitas pelatihan.

Kesimpulannya adalah untuk memberikan layanan pendidikan komputer yang terbaik, LKP Citra Komputer telah

⁹⁹ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2024

¹⁰⁰ Maulidya, “Wawancara Bersama Siswa LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 20 Januari 2025

menerapkan manajemen mutu yang sistematis dan efektif. Lembaga ini memastikan bahwa setiap bagian dari pembelajaran, mulai dari pembuatan materi hingga penilaian hasil belajar, berjalan sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan dengan menggunakan rubrik penilaian yang obyektif, pengawasan yang cermat, dan pendekatan berbasis data. Selain menjamin keterbukaan dan kesetaraan dalam evaluasi, prosedur ini juga memberikan kesempatan kepada siswa untuk berkembang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

Dedikasi LKP Citra Komputer untuk menjunjung tinggi kualitas pelatihan ditunjukkan dengan respon yang cepat terhadap ketidaksesuaian dan pengembangan yang berkelanjutan. Wawancara dengan para siswa juga menunjukkan bahwa pendidikan di lembaga ini menawarkan keuntungan yang nyata, seperti kredensial yang diakui dan peluang karir yang lebih besar. LKP Citra Komputer adalah fasilitas pelatihan yang bagus dan relevan di bidang pendidikan keterampilan komputer karena pendekatannya yang tersusun dengan baik.

d. Respon terhadap Umpan Balik

LKP Citra Komputer menempatkan prioritas tinggi pada kualitas layanan dan peningkatan berkelanjutan dalam penawaran pendidikan mereka. Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari para peserta pelatihan adalah salah satu cara utama untuk

meningkatkan kualitas. LKP Citra Komputer menggunakan sistem dokumentasi yang menyeluruh untuk melacak kehadiran dan partisipasi setiap peserta dalam setiap sesi pelatihan untuk memastikan bahwa setiap orang disiplin dan mengikuti instruksi. Setiap sesi didokumentasikan dengan bukti dokumenter, seperti gambar yang diambil pada saat-saat yang berbeda selama sesi berlangsung, untuk memastikan bahwa para peserta terlibat dan mengikuti seluruh proses pembelajaran. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mempertahankan standar kualitas pelatihan yang tinggi.

Selain memverifikasi kehadiran, sistem pengumpulan data ini memberikan dasar untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Citra Komputer, kepala LKP, menyoroti bahwa pengumpulan dokumentasi dan kritik merupakan komponen penting dari kebijakan disiplin organisasi yang ketat. Hal ini memperkuat dedikasi LKP Citra Komputer untuk memberikan pelatihan yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan membantu menjamin bahwa setiap peserta menyelesaikan semua tahapan pelatihan.

“Jadi tadi dikatakan bahwa setiap akhir kita membuat namanya repository. Nanti akan saya sertakan contoh repository. Bahwa pelatihan dikatakan... benar bertanggung jawab satu peserta yang mengikuti pelatihan itu benar-benar peserta yang bersangkutan dibuktikan dengan video, dibuktikan dengan dokumentasi itu bukan hanya satu sesi jadi kalau satu sesinya itu 1-5 dia di 1-5 itu harus lengkap semua, sehingga kita bisa bertanggung jawabkan.”¹⁰¹

¹⁰¹ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

Menurut pelatih LKP Citra Komputer, dengan memberikan bukti kehadiran memberikan bukti bahwa LKP Citra Komputer ketat dalam masalah kedisiplinan demi menjaga mutunya.

“Itu mungkin bisa tak sebut repository ya. Jadi repository dibuat sebagai bukti keikutsertaan peserta di setiap sesi dengan dokumentasi minimal dua kali. Peserta yang hanya muncul sekali dianggap gugur. Ketentuan ini diterapkan ketat untuk menjaga kualitas pelatihan.”¹⁰²

LKP Citra Komputer menyadari betapa pentingnya menanggapi masukan dari peserta pelatihan secara tepat waktu dan efisien. Mereka berdedikasi untuk menjaga kebahagiaan klien dengan mengambil tindakan yang tepat dalam menanggapi komentar baik dan negatif. Dalam hal ini, organisasi memastikan bahwa setiap peserta pelatihan mendapatkan pengalaman terbaik dengan tidak hanya menerima kritik atau ketidakpuasan, tetapi juga menanggapi secara konstruktif. Ketika peserta menyatakan keberatan atau ketidakpuasan dengan materi pelatihan, LKP Citra Komputer berusaha untuk menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kepala LKP Citra Komputer mengklarifikasi akan berusaha untuk memberikan lebih banyak materi sesuai dengan permintaan peserta dalam situasi tertentu, seperti jika peserta merasa materi yang diberikan kurang mendalam. Berikut hasil wawancara tentang

¹⁰² Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

seberapa cepat dan efektif LKP Citra Komputer dalam merespons umpan balik pelanggan.

“Seperti yang tadi saya sampaikan ada kalanya satu peserta misalkan dia tidak puas tentu kita respon secara baik-baik ketidakpuasannya biasanya kita komunikasikan contoh tadi yang merasa kok materinya menurut dia kurang mendalam itu kita ajak diskusi dan akhirnya kita berikan materi tambahan khusus buat dia sehingga dia merasa puas dia mendapat materi tambahan dimana tidak tidak didapat memang secara peserta secara umum karena memang tidak digariskan di dalam di dalam satu rangkaian pembelajaran tadi jadi kita tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa peserta tadi bisa mendapatkan hal yang positif yang dia kehendaki disini.”¹⁰³

Berdiskusi dan memberikan materi tambahan kepada siswa yang merasa belum puas merupakan suatu jalan pemecahan masalah yang bisa di lakukan menurut pelatih.

“Jika ada peserta yang merasa kurang puas, kami respons dengan diskusi dan pemberian materi tambahan sesuai kebutuhannya. Ini memastikan setiap peserta tetap mendapat pengalaman belajar yang positif.”¹⁰⁴

Partisipasi seluruh peserta didik pelatihan pada LKP Citra Komputer sangat penting untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka. Dengan alasan memperhatikan penilaian dan umpan balik dari para peserta di samping aspek-aspek teknis pelatihan. Setiap peserta terlibat dalam proses pembelajaran yang terbuka dan jujur, menerima kritik yang bermanfaat di setiap langkah, mulai dari tugas

¹⁰³ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

¹⁰⁴ Maulidya, “Wawancara Bersama Siswa LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 20 Januari 2025

individu hingga ujian akhir. Hal ini memungkinkan LKP Citra Komputer untuk menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan peserta dan meningkatkan kualitas layanan sebagai tanggapan atas umpan balik yang diperoleh. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala LKP Citra Komputer.

“Yaitu jadi semuanya memang bukan hanya fokus di dalam teknis pelatihan pelaksanaan itu saja tapi perangkat-perangkat evaluasi itu semuanya sudah kita sudah siapkan dan kita implementasikan dan hasilnya tentu selalu kita evaluasi jadi contoh kalau setiap sesinya peserta sebelum dia berhasil mengumpulkan nilai 80 dia tidak bisa lanjut ke sesi berikutnya yaitu kita beri umpan balik kemudian di Terakhir, sebelum di penilaian akhir juga sama. Mereka ngumpulkan tugas, kita beri umpan balik.”¹⁰⁵

Evaluasi adalah hal penting dalam mengimplementasikan manajemen mutu. Pelatih LKP juga menyampaikan bahwa:

“Evaluasi menjadi bagian penting dalam pelatihan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Peserta harus mencapai nilai 80 sebelum lanjut ke sesi berikutnya, dengan umpan balik yang diberikan di setiap tahap. Ini memastikan mutu pelatihan tetap terjaga dan peserta merasa diperhatikan. Beberapa perangkat evaluasi akan disertakan sesuai kebijakan yang berlaku.”¹⁰⁶



Gambar 4. 6 Dokumentasi Apresiasi Kementrian Dikdasmen kepada Lembaga

¹⁰⁵ Oentoeng, “Wawancara Bersama Kepala LKP Citra Komputer Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 16 Desember 2024

¹⁰⁶ Adityaji, “Hasil Wawancara Dengan Pelatih LKP Citra Komputer Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” Tanggal 07 Februari 2025

Penjelasan di atas menunjukkan dedikasi yang kuat dari LKP Citra Komputer untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas tinggi dan pengembangan yang berkelanjutan. LKP Citra Komputer menggunakan sistem dokumentasi yang komprehensif dan terorganisir untuk melakukan hal ini, termasuk repositori yang mendokumentasikan kegiatan setiap peserta selama proses pelatihan dan menawarkan bukti kehadiran dan keterlibatan yang komprehensif. LKP Citra Komputer juga mempertimbangkan dengan seksama masukan dari para peserta, baik yang positif maupun negatif, dan berusaha untuk menjawabnya dengan cara yang membantu. LKP Citra Komputer berusaha menawarkan solusi yang sesuai, seperti lebih banyak konten berdasarkan kebutuhan peserta, jika terjadi ketidakpuasan, seperti kurangnya kedalaman informasi.

C. Temuan Hasil

1. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu

- a. Perencanaan tahap awal dilaksanakan dengan merancang pendekatan implementasi. Perencanaan dilaksanakan oleh pelatih dan kepala lembaga didasarkan pada KBJI dan INDOTASK.
- b. Pada identitas proyek proses perencanaan didasarkan pada kebutuhan pasar. Tujuan utama pada identitas proyek adalah menciptakan tenaga kerja yang mahir dalam pemasaran digital yang disesuaikan dengan kebutuhan masa kini.

- c. Pembentukan tim pada tahapan perencanaan digunakan untuk memaksimalkan pelaksanaan program yang telah di rencanakan.
- d. Pengadaan pelatihan kepada tim pelaksana di tahap perencanaan sebagai keberhasilan dalam implementasi manajemen mutu.

2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

- a. Aktivitas tim menjadi bagian penting dalam implementasi manajemen mutu, hal tersebut disebabkan untuk terciptanya proses penjaminan mutu yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
- b. Tahap penerimaan umpan balik bertujuan untuk menunjukkan kelebihan dan kekurangan selama proses pembelajaran. Manfaat lain dari umpan balik supaya proses perbaikan terlaksana secara berkelanjutan

3. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu

- a. Pencapaian tujuan telah ditetapkan menggunakan berbagai teknik pengukuran termasuk tes formatif, *pre-test* dan *post-test*. Penilaian tersebut didasarkan untuk mengetahui proses pelatihan tersaji secara efektif, mudah dipahami peserta, dan dapat diperhatikan.
- b. Kepuasan pelanggan dapat dipastikan pada proses pemastian kualitas layanan yang diberikan kepada peserta bahwa telah sesuai dengan harapan peserta didik. Tujuan lainnya adalah guna memahami pengalaman peserta selama proses pembelajaran.

- c. Keberhasilan implelementasi yang disesuaikan dengan standar mutu dipergunakan untuk penyediaan layanan pendidikan pada LKP Citra Komputer dapat berkualitas tinggi. Penggunaan rubrik penilaian ditunjukan kepada pelatih dan siswa agar sesuai dengan mutu yang telah ditetapkan.
- d. Respon terhadap umpan balik digunakan LKP Citra Komputer untuk menyadari pentingnya kritik dan saran dari siswa. Siswa menjadi faktor penentu utama sebab mereka yang merasakan program dan fasilitas yang ada di LKP. LKP berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada siswa agar memberikan respon positif yang berdampak pada lembaga.

BAB V

PEMBAHASAN

Implementasi manajemen mutu terpadu merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer Kota Malang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara mendalam, peneliti telah menemukan beberapa hasil temuan yang dipaparkan secara deskriptif tentang implementasi manajemen mutu terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota malang meliputi: a) Perencanaan manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang, b) Implementasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang, dan c) Evaluasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota Malang.

Peneliti setelah mengumpulkan hasil temuan data, kemudian peneliti melakukan analisis hasil temuannya dengan kajian teori dan fakta yang ada di lapangan, baik dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang telah dijelaskan di bab sebelumnya. Adapun fokus pembahasan dalam bab ini meliputi tiga bahasan, yaitu:

A. Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu

Perencanaan dalam manajemen mutu merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk menentukan tujuan, kebijakan, dan prosedur yang diperlukan untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan. Perencanaan yang efektif dalam manajemen mutu tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan efisien dan konsisten.

Menurut Defrizon, dkk, perencanaan merupakan suatu proses manajerial dalam menentukan yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Dalam perencanaan digariskan tujuan-tujuan yang akan dicapai dan dikembangkan pula program kerja untuk mencapai tujuan-tujuan itu¹⁰⁷. Dari kedua pengertian tersebut, maka perencanaan merupakan aspek penting yang harus dirumuskan oleh LKP Citra Komputer Kota Malang.

LKP Citra Komputer Kota Malang menghadapi tantangan untuk merespons kebutuhan kerja masyarakat yang terus berkembang. Pada rumusan pertama yaitu tentang perencanaan manajemen mutu terpadu menjadi kunci untuk memastikan bahwa program pelatihan yang ditawarkan relevan dengan tuntutan pasar kerja. Menurut Ahmad Azhari, proses perencanaan mutu memiliki tahapan yang meliputi¹⁰⁸;

¹⁰⁷ Burhanuddin and mastang, "Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri," *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)* 3, no. 1 (2024): 181–89.

¹⁰⁸ Ahmad Azhari, "Peningkatan Kualitas Pembelajaran Bahasa Arab Pada Program Kallimni Kelas Online Lembaga Bahasa Al-Azhar Pare," *Al Fathin Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 5, no. 2 (2022): 257–71.

1. Analisis dan diagnosis
2. Penyusunan draf program
3. Sosialisasi program
4. Penyusunan anggaran program
5. Dokumentasi

Tahapan-tahapan ini dirancang untuk memastikan bahwa perencanaan mutu dilakukan secara terstruktur dan komprehensif, sehingga dapat menghasilkan program yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasar saat ini. Kemudian, proses perencanaan ini tentunya menjadi penunjang dalam mencapai suatu visi dan tujuan manajemen mutu terpadu bagi LKP Citra Komputer Kota Malang.

Visi merupakan suatu gambaran tentang mimpi, aspirasi, rencana, harapan untuk jangka panjang pada suatu asosiasi, perusahaan, dan organisasi¹⁰⁹. Visi juga merupakan gambaran masa depan yang ingin diraih. Dalam hal ini, LKP Citra Komputer memiliki visi yang jelas khususnya agar pengguna jasa LKP Citra Komputer memiliki daya saing yang kuat khususnya pada era industry 5.0. Penekanan visi pada LKP Citra Komputer pada masa transformasi digital menunjukkan bahwa pada LKP Citra Komputer memiliki target yang jelas, terukur, serta realistis dengan kondisi masa kini. Hal tersebut sejalan dengan gagasan Locke yang menekankan bahwa adanya visi yang spesifik, menantang dan sesuai dengan masanya

¹⁰⁹ Imas Patmawati et al., “Pentingnya Visi, Misi, Dan Tujuan Sekolah,” *Jurnal Pelita Nusantara* 1, no. 2 (2023): 182–87, <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.189>.

pada sebuah organisasi sudah semestinya memberikan arah jangka panjang, sehingga pencapaian dapat terlihat secara lugas dan nyata¹¹⁰.

Tujuan adalah hasil spesifik yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan biasanya bersifat lebih terukur, realistis, dan terarah dibandingkan visi. Tujuan biasanya dirumuskan untuk mendukung tercapainya visi dan menjadi langkah-langkah konkret yang perlu dilakukan. Tujuan LKP Citra Komputer pada temuan hasil menyatakan bahwa perekrutan peserta didik akan diproses menjadi sumber daya manusia yang matang, terarah, dengan pemberian materi yang sesuai perkembangan zaman. Adanya tujuan yang jelas dan terarah sejalan dengan teri goal-setting yang menekankan terkait tujuan yang spesifik dan diterima oleh individu pada sebuah organisasi dapat menghasilkan kinerja tinggi dan berakitan langsung dengan pencapaian visi.

Suatu lembaga dalam mencapai visi dan tujuan, maka pimpinan lembaga harus memberikan arahan yang jelas tentang tujuan lembaga, yang dinyatakan dalam visi dan tujuan kemudian dilanjutkan dalam kebijakan dan sasaran mutu. Dalam melaksanakan hal tersebut, perlu adanya perencanaan sumber daya seperti manusia, peralatan, metode dan keuangan untuk merealisasikan harapan pelanggan¹¹¹.

¹¹⁰ Dodi Kariyadi, "Membangun Kepemimpinan Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Dalam Perspektif Masyarakat Multikultural," *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2017): 86–96.

¹¹¹ Burhanuddin and mastang, "Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri."

Pada LKP Citra Komputer, peran pimpinan LKP tidak hanya mengelola sumber daya manusia, peralatan, keuangan, melainkan juga mengelola dan menginspirasi bawahannya untuk mencapai proses perencanaan kegiatan dan program secara maksimal melalui visi dan nilai. Pimpinan juga mendorong serta memberikan teladan yang kredibel pada tahap awal penyusunan rencana pembelajaran yang sesuai dengan Indotask. Hal ini juga yang membuat proses koordinasi tim berjalan dengan lancar. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Avolio dan Bass yang menyatakan bahwa adanya pemimpin yang mampu mengayomi timnya akan membuat visi, tujuan, serta bagian perencanaan pada setiap agenda/kegiatan dapat berjalan secara efektif dan menghasilkan perencanaan kegiatan yang matang¹¹².

Pada tahap pengkoordinasian perencanaan, LKP Citra Komputer Kota Malang membentuk tim khusus yang berkoordinasi melalui *whatsapp*. Tim tersebut tentunya bertanggung jawab untuk merancang, mengimplementasikan, dan memantau seluruh proses perencanaan mutu, memastikan bahwa setiap tahapan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manfaat adanya pembentukan tim manajemen mutu dapat meningkatkan kualitas pendidikan melalui koordinasi yang efektif dan pelaksanaan program menjadi lebih terstruktur.¹¹³

¹¹² Wafaul Wafa et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Pendidikan Agama Islam* (Penerbit Adab, 2020).

¹¹³ Mira Febrina and Zulfani Sesmiarni, "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Di Sekolah Islam," *Thawalib | Jurnal Kependidikan Islam* 5, no. 2 (2024): 433–52, <https://doi.org/https://doi.org/10.54150/thawalib.v5i2.483>.

Pembentukan tim juga mengindikasikan bahwa pada tahap awal kegiatan di LKP Citra Komputer, proses kebijakan mutu telah ditetapkan dan telah dibuat tim pelaksana dengan sasaran mutu yang menjadi pedoman utamanya dan harus mencapai sasaran tersebut. Kegiatan yang telah dilakukan oleh LKP Citra Komputer sejatinya turut menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang menyatakan bahwa pengkoordinasian dalam tim merupakan bagian awal dalam proses perencanaan yang didasarkan pada kebijakan mutu sehingga pada tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi dapat dirasakan hasilnya secara terukur.

B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Hadari Nawawi, manajemen mutu terpadu (TQM) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development)¹¹⁴.

Implementasi dalam konteks manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) merujuk pada proses penerapan sistem, kebijakan, dan prosedur yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan atau produk secara berkelanjutan. Implementasi ini melibatkan seluruh komponen

¹¹⁴ Ahmad Baihaqi and Muhammad Yasin, "Konsep Total Quality Management (Tqm) Dan Implementasi Konteks Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 02, no. 01 (2024): 1–12, <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2033>.

organisasi, mulai dari manajemen hingga staf, untuk memastikan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Implementasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer tidak hanya melibatkan sistem dan prosedur, tetapi juga sangat bergantung pada aktivitas tim yang efektif. Aktivitas tim ini bisa mencakup perancangan jadwal, pelaporan, kinerja serta kerjasama tim yang harmonis. Akan tetapi, kerjasama tim menjadi salah satu faktor krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi manajemen mutu terpadu. Menurut Yusmina & Ar, dalam Salma & Supriyanto, manajemen sumber daya manusia merupakan kunci tumbuhnya suatu organisasi sehingga kerjasama tim menjadi salah satu faktor penting dalam implementasi manajemen mutu terpadu¹¹⁵.

Selain kerjasama tim, proses implementasi manajemen mutu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer Malang tentunya perlu memperhatikan umpan balik dari peserta pada saat melaksanakan pelatihan. Adapun umpan balik peserta yang pertama adalah:

1. Evaluasi hasil belajar di LKP Citra Komputer Kota Malang

Evaluasi merupakan suatu cara fasilitator dan instruktur mengetahui apa seberapa jauh kemampuan pesertanya. Pada saat melaksanakan pelatihan, tentunya peran fasilitator dan instruktur berperan penting pada proses penilaian untuk membantu peserta

¹¹⁵ Rahmawati and Supriyanto, "Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu."

menjadi termotivasi dan ahli dalam melaksanakan pelatihan, sehingga hasil yang ditargetkan akan tercapai¹¹⁶. Selain itu, pemilihan bentuk evaluasi bagi peserta sangat berpengaruh terhadap hasil pembelajaran yang didapat. Sebagaimana LKP Citra Komputer Kota Malang saat ini melaksanakan proses evaluasi melalui *google form*.

2. Respon LKP Citra Komputer terhadap komentar pelanggan

Respon LKP Citra Komputer terhadap komentar pelanggan merupakan bagian integral dari implementasi manajemen mutu terpadu (Total Quality Management/TQM) yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan secara berkelanjutan. Sebagai lembaga yang berfokus pada pelatihan dan pengembangan keterampilan, LKP Citra Komputer menyadari bahwa umpan balik dari pelanggan, baik peserta pelatihan maupun mitra industri, adalah sumber informasi berharga untuk melakukan perbaikan dan inovasi.

Dalam ilmu manajemen pemasaran, respon terhadap pelanggan dapat disebut dengan *Social CRM* (Customer Relationship Management). *Social CRM* adalah pendekatan modern dalam mengelola hubungan dengan pelanggan yang memanfaatkan *platform* media sosial dan teknologi digital

¹¹⁶ Prada Putri Ayu and Bagus Kisworo, "Evaluasi Program Tujuan Pelatihan Dan Kursus Menjahit Di LKP Handayani," *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 10, no. 1 (2024): 347–60.

sebagai sarana utama untuk berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan yang lebih personal dengan pelanggan. Menurut Jake & Mckee, elemen-elemen Social CRM dalam menanggapi keluhan pelanggan terdiri dari empat elemen, yaitu¹¹⁷;

a. *Listening* (Mendengarkan)

Listening adalah elemen pertama dan paling kritis dalam *Social CRM*. Ini melibatkan proses memantau dan mengumpulkan umpan balik, komentar, atau keluhan pelanggan yang disampaikan melalui *platform* media sosial.

b. *Responding* (Menanggapi)

Responding adalah tindakan proaktif dalam merespon keluhan atau komentar pelanggan yang telah diidentifikasi melalui proses *listening*. Adapun proses respon itu harus cepat, sopan, dan solutif agar menunjukkan bahwa lembaga peduli terhadap pelanggan.

c. *Connecting* (Menghubungkan)

Connecting adalah upaya untuk membangun hubungan yang lebih personal dan berkelanjutan dengan pelanggan setelah keluhan awal ditangani. Ini melibatkan

¹¹⁷ Risma Cahyani and Anisa Diniati, "Strategi Social CRM Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Instagram Pos Indonesia," *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 23, no. 1 (2024): 16–27, <https://doi.org/10.32509/wacana.v23i1.3109>.

interaksi lanjutan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan dihargai.

d. *Collaborating* (Kolaborasi)

Collaborating adalah elemen yang melibatkan pelanggan dalam proses perbaikan atau pengembangan produk/layanan. Lembaga mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam memberikan ide, masukan, atau umpan balik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

C. Evaluasi Manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan pendapat Amirullah, evaluasi adalah prosedur yang sangat krusial dan harus dilakukan untuk menutup kesenjangan dalam implementasi. Sebelum mengevaluasi hasil implementasi, tidak dapat dikatakan bahwa proses manajemen telah menghasilkan hasil akhir yang diharapkan¹¹⁸. Dalam konteks manajemen mutu terpadu, evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa standar kualitas yang diterapkan telah memenuhi harapan dan kebutuhan *stakeholders*, termasuk masyarakat. Pada LKP Citra Komputer Kota Malang, langkah pertama dalam menyusun evaluasi manajemen mutu adalah menentukan capaian tujuan LKP Citra Komputer.

Pencapaian tujuan manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dapat dilihat dari proses evaluasi mereka yang menggunakan

¹¹⁸ Reska Agusnawati et al., “Efektivitas Evaluasi Strategi Dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi,” *Indonesian Journal of Innovation Multidiscipliner Research* 2, no. 1 (2024): 87–105, <https://doi.org/10.69693/ijim.v2i1.148>.

berbagai rangkaian tes seperti pre-test, post-test, formative test, dan tugas praktik mandiri. Adapun hasil tes tersebut nantinya akan menentukan predikat sertifikat sesuai kemampuan masing-masing. Hal tersebut dikuatkan oleh teori menurut Surapranata, yang menjelaskan bahwa tes sejatinya digunakan untuk meningkatkan pembelajaran dan mengukur aspek-aspek perilaku manusia dari segi pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan dari segi keterampilan (psikomotor)¹¹⁹.

Selain pelaksanaan evaluasi berupa tes kepada peserta, tentunya LKP Citra Komputer Kota Malang juga melihat dari sudut lain yaitu pemberian rating kepuasan peserta pada *website* LKP Citra Komputer Kota Malang. Menurut penelitian Nadya Ananda, dkk rating menjadi penting karena berkaitan dengan tolak ukur kualitas suatu produk, sehingga pelanggan dapat mengetahui seberapa tinggi kualitas produk tersebut. Semakin banyak memberikan bintang maka menunjukkan peringkat penjual yang semakin baik¹²⁰.

Setelah menganalisis hasil tes evaluasi dan pemberian rating kepuasan peserta pada *website* LKP Citra Komputer Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa ada faktor keberhasilan yang memengaruhi penerapan manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer Kota Malang. Menurut Arshida dan

¹¹⁹ Nadya Ananda Mardhotillah, Wiwin Herwina, And Bayu Adi Laksono, “Pengelolaan Pembelajaran Pada Pelatihan Microsoft Excel Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Studi Di LKP Al-Fattah Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya)” 01 (2024).

¹²⁰ Nafiisa Aunillah Cholid, “Pengaruh Customer Review, Rating, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Erigo Official Shop Di Platform Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya),” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 12, no. 1 (2023): 1–17.

Agil, dalam Nafisa, menyatakan bahwa faktor keberhasilan dari penerapan manajemen mutu terpadu tergantung beberapa aspek berikut¹²¹;

1. Pendidikan dan pelatihan
2. Manajemen kualitas
3. Pemberdayaan karyawan
4. Pernyataan visi dan rencana
5. Penghargaan terhadap prestasi karyawan
6. Fokus kepada pelanggan

Dari beberapa aspek di atas, LKP Citra Komputer Kota Malang telah memenuhi semua aspek tersebut sehingga proses implementasi manajemen mutu terpadu di LKP Citra Komputer dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, kualitas dari LKP Citra Komputer Kota Malang sudah sesuai dengan standar manajemen mutu terpadu.

¹²¹ Anne Sarvitri, Achmad Supriyanto, and Agus Timan, "Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Internal," *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2020): 38–51

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari temuan dan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespons Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan manajemen mutu terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Mandiri Kota Malang yang dilakukan oleh kepala lembaga adalah sebagai berikut:
 - a. Perancangan pendekatan implementasi yang dilaksanakan oleh pelatih dan kepala lembaga yang didasarkan pada KBJI (Klasifikasi Baku Jabatan Indonesia) dan INDOTASK (*Indonesia's Occupational Tasks and Skills*).
 - b. Perencanaan identitas proyek yang didasarkan pada kebutuhan pasar agar keterampilan tenaga kerja dapat sesuai dengan kebutuhan masa kini.
 - c. Proses pembentukan tim pelaksana agar program yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik.
 - d. Pengadaan pelatihan kepada tim pelaksana agar implementasi manajemen mutu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Komputer Kota Malang dapat berhasil.

2. Implementasi manajemen mutu terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Mandiri Kota Malang terbilang berjalan baik. Kepala lembaga membuat dua skema dalam proses implementasi manajemen mutu ini, yaitu melakukan aktivitas tim seperti perancangan jadwal, pelaporan kinerja dan kerjasama tim yang kompak. Selain itu, kepala lembaga juga memperhatikan umpan balik dari peserta saat melaksanakan pelatihan sehingga dapat melakukan proses evaluasi secara berkelanjutan.
3. Evaluasi manajemen mutu terpadu pada LKP Citra Komputer dalam merespon kebutuhan kerja pada masyarakat kota malang sudah terlihat sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari proses evaluasi pembelajaran yang dilaksanakan menggunakan berbagai teknik seperti tes formatif, pre-test, dan post-test. Kemudian, kepala lembaga juga menekankan pada aspek kepuasan pelanggan dan respon terhadap umpan balik peserta sehingga terciptanya keberhasilan implementasi yang sesuai dengan standar mutu.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, berikut adalah saran peneliti terkait Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Citra Komputer Dalam Merespons Kebutuhan Kerja Pada Masyarakat Kota Malang, yaitu:

1. Bagi Kepala Lembaga

Semoga Kepala Lembaga LKP Citra Komputer Kota Malang dapat terus memperkuat komitmen dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu secara konsisten agar LKP Citra Komputer Kota Malang semakin baik dan unggul di masa yang akan datang serta dapat menjadi *role model* dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di setiap LKP yang ada di Kota Malang.

2. Bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)

Diharapkan LKP Citra Komputer Kota Malang untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan program pelatihan melalui kolaborasi dengan industri lokal dan dunia usaha guna menyesuaikan materi pelatihan dengan tuntutan keterampilan masa kini. Selain itu, LKP Citra Komputer Kota Malang dapat meningkatkan fasilitas, sumber daya pendukung, dan memberikan pelatihan tambahan bagi instruktur agar tetap *update* dengan perkembangan teknologi dan metode pengajaran *modern*.

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Lainnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi baru untuk penelitian yang akan datang sehingga keilmuan tentang manajemen mutu terpadu di ruang lingkup Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dapat bertambah.

4. Bagi Peneliti

Dapat memberikan gambaran tentang langkah-langkah dalam implementasi manajemen mutu terpadu yang dilaksanakan di Lembaga

Kursus dan Pelatihan (LKP) yang dimulai dari proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Afriansyah, Hade. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan," 2019.
- Agusnawati, Reska, Nurfadillah Nurfadillah, Naldi Wiradana, and Ahmad Mukhtar. "Efektivitas Evaluasi Strategi Dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi." *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research* 2, no. 1 (2024): 87–105.
- Al-Qur'an Dan Terjemah*. Jakarta: Kementrian Agama RI, 2016.
- Anggraini, Nunuk, Muhammad Alamsyah Putra, and Laila Badriyah. "Strategi Guru Dalam Meningkatkan Minat Belajar Siswa Di Era Society 5.0." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 1, no. 1 (2024): 14–21.
- Anggraini, Pipit Dwi, Taufiq Harris, and M Furqon Wahyudi. "Literasi Pendidikan Indonesia Di Era Digitalisasi 5.0 Dalam Menghadapi Tantangan Dan Peluang." *Akademika* 17, no. 2 (2023).
- Ariyani, Rika. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam," 2021.
- Ariyanti, Eneng Halimah. "Pengelolaan Pembelajaran Kursus Dalam Menumbuhkan Kemampuan Berwirausaha Lulusan Kursus Komputer Desain Grafis Di Lkp Ikma Majalaya." *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah* 13, no. 1 (2018).
- Azhari, Ahmad. "Peningkatan Kualitas Pembelajaran Bahasa Arab Pada Program Kallimni Kelas Online Lembaga Bahasa Al-Azhar Pare." *Al Fathin Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 5, no. 2 (2022): 257–71.
- B.Miles, Matthew. Huberman, A Michael. Saldana, Johnny. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*, 2014.
- Badrudin, Badrudin. "Manajemen Mutu Terpadu Pada Pendidikan Tinggi Islam." *Ilib. Uinsgd. Ac. Id*, no. 1 (2015): 1–364.
- Baihaqi, Ahmad, and Muhammad Yasin. "Konsep Total Quality Management (TQM) Dan Implementasi Konteks Pendidikan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 02, no. 01 (2024): 1–12.
- Baiti, Ahmad Awaludin, and Sudji Munadi. "Pengaruh Pengalaman Praktik, Prestasi Belajar Dasar Kejuruan Dan Dukungan Orang Tua Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK." *Jurnal Pendidikan Vokasi* 4, no. 2 (2014): 164–80.
- Bakobat, Helena, Magdalena Wulur, and Jacky S B Sumarauw. "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 4 (2021): 622–31.

- Burhanuddin, and mastang. "Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri." *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)* 3, no. 1 (2024): 181–89.
- Cahyani, Risma, and Anisa Diniati. "Strategi Social CRM Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Instagram Pos Indonesia." *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 23, no. 1 (2024): 16–27.
- Cholid, Nafiisa Aunillah. "Pengaruh Customer Review, Rating, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Erigo Official Shop Di Platform Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 12, no. 1 (2023): 1–17.
- Dedah, Jubaedah. "Manajemen Strategik Program Pendidikan Pelatihan Kerja Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Sunan Kalijaga Jingsang Ajibarang." UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri, 2022.
- Desyani, Khairiyah, Daeng Ayub Natuna, and Muhammad Jais. "Pengelolaan Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Menjahit 'Nuri' Di Kelurahan Suka Maju, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 5, no. 2 (2023): 1022–31.
- Djibu, Rusdin. *Evaluasi Pendidikan Nonformal*. Bayfa Cendekia Indonesia, 2021.
- Elly, Nabila Jenefa. "Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen Dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon." IAIN Ambon, 2023.
- Idrus, L. "Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 920–35.
- Juharni, M Si. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2017.
- Kariyadi, Dodi. "Membangun Kepemimpinan Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Dalam Perspektif Masyarakat Multikultural." *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2017): 86–96.
- Karlina, Tria. "Evaluasi Program Pendidikan Kesetaraan Paket C Di Satuan Pendidikan Non Formal (Spnf) Sanggar Kegiatan Belajar (Skb) Kota Serang Menggunakan Model Cipp." Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2024.
- Kebudayaan, Kementrian Pendidikan dan. UU No 20 Tahun 2003, 19 § (2003).
- Kemnaker, Kemnaker. "LPK Citra Komputer," 2018. <https://kelembagaan.kemnaker.go.id/home/companies/a4eb8be8-f97a-4f32-800d-bf2dd7339de7/profiles>.
- Komalasari, Rita, Joan Angelina Widiars, Budanis Dwi Meilani, Nofri Yudi Arifin, Sepriano Sepriano, Syahriani Syam, Gede Surya Mahendra, Andy Rachman, Siti Muryanah, and Lalu Delsi Samsumar. *Pengantar Ilmu Komputer: Teori*

- Komprehensif Perkembangan Ilmu Komputer Terkini*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Kulliyatul Mualimina Al-Islamiyah. *Mahfudzot*. Gontor, Ponorogo: Pondok Modern Darussalam Gontor, 2006.
- Lidan, April, Agil Syahputra, S Pd Ahmad Dai Robby, Muhammad Hidayat, Rabiah Al-Adawiyah, Rizka Nur, Rizqan Ma'ruf, and Syarifuddin Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. umsu press, 2023.
- LKPcitrakomputer. "LKP Citra Komputer." <https://lkpcitrakomputer.com/blog.php?p=2>, 2020.
- Maghfiroh, Hilda Fitria. "Pelaksanaan Kursus Menjahit Untuk Meningkatkan Motivasi Berwirausaha Pada Peserta Didik Di LKP Modes Aniq Sidoarjo." *Skripsi. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya*, 2019.
- Mahanani, Arika Oernika, Ana Minniswatil Maghfiroh, and Nur Efendi. "Kepemimpinan Pembina Madrasah Diniyah Hidayatul Muftadi'ien Ngawi Berbasis Kecerdasan Emosional Dalam Menyongsong Era Globalisasi." *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2024): 55–72.
- Mardhotillah, Nadya Ananda, Wiwin Herwina, and Bayu Adi Laksono. "Pengelolaan Pembelajaran Pada Pelatihan Microsoft Excel Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Studi Di LKP Al-Fattah Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya)" 01 (2024).
- Mardiah, Mardiah, Andri Syahputra, Riska Suci Febriani, and Muhammad Syaifuddin. "Manajemen Penjaminan Mutu Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29046–57.
- Maulana, Acep Ridwan. "Produktivitas Dan Efisiensi Manajemen Lembaga Pendidikan Di MAS YPP Jamanis." *Jurnal Pelita Nusantara* 1, no. 2 (2023): 280–84.
- Mira Febrina, and Zulfani Sesmiarni. "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Di Sekolah Islam." *Thawalib | Jurnal Kependidikan Islam* 5, no. 2 (2024): 433–52.
- Nurul Azzahra, Femica. "Efektivitas Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Dalam Meningkatkan Kesiapan Kerja Mahasiswa Jurusan Pendidikan Non Formal Untirta." *Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 2024.
- Pananrangi, H Andi Rasyid, and M Pd SH. *Manajemen Pendidikan*. Vol. 1. Celebes media perkasa, 2017.
- Patmawati, Imas, Miftah Nurul Ma'arif, Euis Hayun Toyibah, and Cici Rasmanah. "Pentingnya Visi, Misi, Dan Tujuan Sekolah." *Jurnal Pelita Nusantara* 1, no. 2 (2023): 182–87.
- Perdana, M Rizky Putra. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah

- Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau.” Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.
- Putri, Arfiah Lestari, and Achmad Supriyanto. “Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Non Formal Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 20, no. 2 (2023): 169–74.
- Putri Ayu, Prada, and Bagus Kisworo. “Evaluasi Program Tujuan Pelatihan Dan Kursus Menjahit Di LKP Handayani.” *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 10, no. 1 (2024): 347–60.
- Rahmat, Abdul. *Manajemen Pemberdayaan Pendidikan Nonformal*. Ideas Publishing, 2018.
- Rahmawati, Salma Nur Azizah, and Achmad Supriyanto. “Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.” *JDMF (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)* 5, no. 1 (2020): 1–9.
- Rasyid, Fadlan Maulana. “Upaya Lembaga Kursus Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Di Masa Pandemicovid-19 (Studi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Yuwita Kota Tasikmalaya).” Skripsi Universitas Siliwangi, 2022.
- Reni, Krismonik. “Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di Lkp Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.” Skripsi IAIN Purwokerto, 2020.
- Rukminingsih, Gunawan Adnan, and Mohammad Adnan Latief. *Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2020.
- Sarvitri, Anne, Achmad Supriyanto, and Agus Timan. “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Internal.” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2020): 38–51.
- Saryono, Saryono. “Pendidikan Kewarganegaraan Di Era Digitalisasi 5.0: Membentuk Karakter Siswa Di Sekolah Dasar.” *Educatus* 2, no. 2 (2024): 16–21.
- Sholikhah, Maratush, and M Munir. “Manajemen Diklat Dalam Menganalisis Kebutuhan Pelatihan.” *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2023): 72–83.
- Sukmawati, Tita, and IKIP Siliwangi. “Upaya LKP Lucky Dalam Meningkatkan Keterampilan Melalui Program Kursus Menjahit (Studi Kualitatif Bagi Kalangan Perempuan Di LKP Lucky Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah Kab. Bandung Barat).” *Comm-Edu* 1, no. 20 (2018): 30–37.
- Taqiyuddin, Taqiyuddin. “*Modul Manajemen Pendidikan Nonformal*.” Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Syekh Nurjati Cirebon, 2019, 147.

Wafa, Wafaul, Iim Wasliman, Ahmad Sukandar. *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Pendidikan Agama Islam*. Penerbit Adab, 2020.

Wahyu, Subagja Sulfemi. "Manajemen Pendidikan Nonformal." *Journal of Chemical Information and Modeling*, no. 9 (2018): 20.

Yanah, Nur. "Manajemen Pengelolaan Lembaga Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Bimbel Gama Private Center Selopuro Blitar." *PROPHETIK: Jurnal Kajian Keislaman* 2, no. 1 (2024): 32–38.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
[http:// fitk.uin-malang.ac.id](http://fitk.uin-malang.ac.id). email : fitk@uin_malang.ac.id

Nomor : 4416/Un.03.1/TL.00.1/12/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Survey

09 Desember 2024

Kepada

Yth. Kepala LKP Citra Komputer
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Ahmad Hardiansyah
NIM : 210106110066
Tahun Akademik : Ganjil - 2024/2025
Judul Proposal : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Komputer dalam Merespon Kebutuhan Kerja pada Masyarakat Kota Malang

Diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



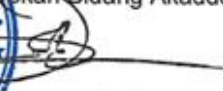
Dekan,
Dekan Bidang Akademik

Muhammad Walid, MA
19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http:// fitk.uin-malang.ac.id . email : fitk@uin_malang.ac.id
Nomor : 4469/Un.03.1/TL.00.1/12/2024 Sifat : Penting Lampiran : - Hal : Izin Penelitian	10 Desember 2024
Kepada Yth. Kepala LKP Citra Komputer di Malang	
Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:	
Nama NIM Jurusan Semester - Tahun Akademik Judul Skripsi Lama Penelitian	: Ahmad Hardiansyah : 210106110066 : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) : Ganjil - 2024/2025 : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Komputer dalam Merespon Kebutuhan Kerja pada Masyarakat Kota Malang : Desember 2024 sampai dengan Februari 2025 (3 bulan)
diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu. Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.	
Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik  Muhammad Walid, MA NIP. 19730823 200003 1 002	
Tembusan : 1. Yth. Ketua Program Studi MPI 2. Arsip	

DOKUMENTASI OBJEK PENELITIAN

Dokumentasi 1 Ruang Belajar beserta Fasilitas



Dokumentasi 2 Struktur Organisasi LKP Citra Komputer



Dokumentasi 3 Wawancara dengan Kepala LKP Citra Komputer



Dokumentasi 4 Wawancara dengan Pelatih LKP Citra Komputer



Dokumentasi 5 Wawancara dengan Siswa LKP Citra Komputer



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Ahmad Hardiansyah
NIM	: 210106110066
Tempat, Tanggal Lahir	: Musi Banyuasin, 03 Juli 2002
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Prodi	: Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Aktif	: 2021-2025
Alamat	: Sari Agung, Kecamatan Lalan, Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan
No. Hp	: 085269408317
E-mail	: hardianhardi2020@gmail.com
Nama Wali	: Matanhar
Pendidikan Formal	: SDN Mulya Jaya SMP IT Izzatuna Palembang SMA IT Izzatuna Palembang UIN Maulana Malik Ibrahim Malang