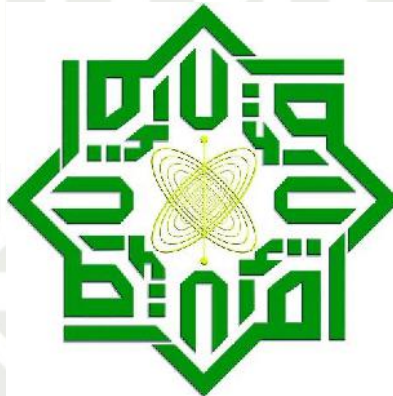




IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKANBARU

Skripsi



Disusun Oleh:

ISKA AULIANI TANJUNG
NIM. 12010326927

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP SISTEM MANAJEMEN
MUTU DI SMK MUHAMMADIYAH 3 TERPADU
PEKANBARU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

ISKA AULIANI TANJUNG

NIM. 12010326927

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

• Skripsi dengan judul *Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru* yang disusun oleh Iska Auliani Tanjung NIM 12010326927 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Jumadil Akhir 1446 H
20 Desember 2024 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Vuliharti, M. Ag.
NIP. 19004041996032001

Pembimbing

Dr. H. Umar Faruq, M.Pd
NIP. 130211025

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru yang ditulis oleh Iska Auliani Tanjung NIM. 12010326927 telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 03 Januari 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 03 Rajab 1446 H
03 Januari 2025 M

Mengesahkan Sidang Munaqasah

Penguji I


Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

Penguji II


Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag
NIP. 196611111996032001

Penguji III


Dra. Hj. Syarifah, MM
NIP. 196702261997032001

Penguji IV


Mhd. Sulhan, M.Ed.PhD
NIP. 199005252023211020

Dekan

Tarbiyah Dan Keguruan


Dr. H. Kadar, M.Ag
NIP. 196505211994021001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iska Auliani Tanjung
NIM : 12010326927
Tempat/Tgl. Lahir : Aek Nabara Tonga, 10 Juni 2002
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu, skripsi saya ini dinyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 November 2024
Membuat Pernyataan



Iska Auliani Tanjung
NIM. 12010326927



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Ridho Allah tergantung pada ridho orang tua dan murka Allah tergantung pada murka orang tua”

(HR. At-Tarmidzi:1889)

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada pendidikan akhlak mulia”

(HR. Bukhari)

“Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan memberi jalan keluar”

(Q.S At-Talaq:2)

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan sholat”

(Q.S Al-Baqarah:45)

“Tidak ada sesuatu yang paling mulia di sisi Allah dibandingkan doa”

(HR. At-Tarmidzi:3370)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra’ad:11)

“Jadikan kesalahan maupun kegagalan sebagai guru, bukan musuh”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

~ Yang Utama dari Segalanya ~

Sujud dan Syukurku hanya untuk Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Atas naungan rahmat dan hidayah-Mu telah meliputiku, sehingga dengan bekal ilmu pengetahuan yang telah engkau anugerahkan kepadaku dan atas izin-Mu akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu terlimpah kepada utusan-Mu Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wassallam*.

~ Ayahanda dan Ibunda Tercinta ~

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini sebagai tanda bukti, hormat dan terimakasih yang tiada hentinya untuk Ayahanda Ahmadi Tanjung dan Ibunda Rita Warni Nasution atas taburan cinta dan kasih sayang, do'a, semangat, nasihat serta pengorbanan yang tiada henti kalian berikan, yang menjadikan Ananda selalu tegar menjalani setiap rintangan kehidupan, tiada mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta persembahan ini.

~ Dosen Pembimbing ~

Bapak Dr.H. Umar Faruq, M.Pd., selaku dosen pembimbing, Ananda mengucapkan banyak terimakasih atas sudinya Bapak dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing Ananda dalam penulisan skripsi ini demi terwujudnya hasil yang baik. Sebuah karya kecil dan sederhana inilah yang dapat Ananda persembahkan untuk Bapak sebagai tanda terimakasih Ananda. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Bapak Kesehatan dan melindungi serta melimpahkan berkah dunia dan akhirat. Aamiin.

~ Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan ~

Hanya skripsi yang sederhana ini yang dapat Ananda persembahkan sebagai wujud rasa terimakasih kepada Ibu dan Bapak dosen atas segala ilmu yang telah diberikan, serta kepada seluruh pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah banyak membantu demi kelancaran berlangsungnya perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Iska Auliani Tanjung (2024): Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prinsip-prinsip sistem manajemen mutu yang diterapkan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam implementasinya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu, seperti fokus pada pelanggan, kepemimpinan berorientasi mutu, keterlibatan seluruh staff dan guru, pendekatan proses, serta evaluasi berkelanjutan. Implementasi ini didukung dengan pemantauan pengelolaan berbasis data untuk peningkatan kualitas pendidikan. Namun, pendekatan proses berbasis standar dapat mengurangi fleksibilitas pembelajaran, mempengaruhi motivasi guru tanpa dukungan kesejahteraan, dan mengesampingkan pengembangan emosional serta kreativitas siswa. Faktor pendukung implementasi manajemen mutu meliputi komitmen staf, kepemimpinan yang kuat, fasilitas yang memadai, serta dukungan dari Dinas Pendidikan. Kendala yang dihadapi termasuk sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, infrastruktur yang belum optimal, dan budaya kerja yang perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, sekolah melaksanakan pelatihan rutin, peningkatan fasilitas, serta evaluasi sistem manajemen mutu agar lebih fleksibel dan adaptif. Penelitian ini menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan guna mengevaluasi kepuasan, motivasi, dan budaya kerja. Pimpinan sekolah diharapkan menggunakan pendekatan holistik serta analisis kontradiktif untuk mengoptimalkan implementasi sistem manajemen mutu (SMM).

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Implementasi, Faktor Pendukung, Kendala

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Iska Auliani Tanjung (2024): The Implementation of Quality Management System Principles at Vocational High School of Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru

This study aims to analyze the principles of the quality management system applied in SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru and identify the supporting factors and inhibitions in its implementation. The approach used in this study is descriptive qualitative, with data collection through in-depth interviews, observations, and documentation. The results of the study show that SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru applies quality management principles, such as focus on customers, quality-oriented leadership, involvement of all staff and teachers, process approach, and continuous evaluation. This implementation is supported by data-based management monitoring to improve the quality of education. However, a standards-based process approach can reduce learning flexibility, affect teacher motivation without welfare support, and override students' emotional development and creativity. Supporting factors for the implementation of quality management include staff commitment, strong leadership, adequate facilities, and support from the Education Office. The obstacles faced include human resources that need to be improved, infrastructure that is not optimal, and work culture that needs to be improved. To overcome these obstacles, schools carry out regular training, improve facilities, and evaluate quality management systems to be more flexible and adaptive. This study suggests conducting further research to evaluate satisfaction, motivation, and work culture. School leaders are expected to use a holistic approach and contradictory analysis to optimize the implementation of the quality management system (QMS).

Keywords: *Quality Management, Implementation, Supporting Factor, Constraints*

ملخص

إسكا أولياني تانجونج، (٢٠٢٤): إدارة تنفيذ مبادئ نظام إدارة الجودة في مدرسة
محمدية الثانوية المهنية المتكاملة ٣ بكنبارو

هذا البحث يهدف إلى تحليل مبادئ نظام إدارة الجودة التي تم تنفيذها في مدرسة محمدية الثانوية المهنية المتكاملة ٣ بكنبارو، وتحديد العوامل الداعمة والمعوقة في تنفيذها. المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي الكيفي، وتم جمع البيانات من خلال المقابلة المتعمقة والملاحظة والتوثيق. تظهر نتائج البحث أن مدرسة محمدية الثانوية المهنية المتكاملة ٣ بكنبارو تنفذ مبادئ إدارة الجودة، مثل التركيز على العملاء، والقيادة الموجهة نحو الجودة، وإشراك الموظفين، والتقييم المستمر. ويتم دعم هذا التنفيذ من خلال المراقبة القائمة على البيانات لتحسين جودة التعليم. ومع ذلك، فإن النهج القائم على المعايير يمكن أن يقلل من مرونة التعلم، ويؤثر على تحفيز المعلمين دون دعم الرفاهية، ويستبعد التطور العاطفي والإبداع لدى التلاميذ. تشمل العوامل الداعمة لتنفيذ إدارة الجودة التزام الموظفين، والقيادة القوية، والمرافق الكافية، والدعم من إدارة التعليم. وتشمل العوائق التي تواجهها الموارد البشرية المحدودة، والبنية التحتية التي لم تصل بعد إلى المستوى الأمثل، وثقافة العمل التي تحتاج إلى تحسين. وللتغلب على هذه العقبات، تنفذ المدرسة تدريباً روتينياً، وتحسن المرافق، وتقيم أنظمة إدارة الجودة لجعلها أكثر مرونة وتكيفاً. يقترح هذا البحث إجراء المزيد من الأبحاث لتقييم الرضا والتحفيز وثقافة العمل. من المتوقع أن يستخدم رئيس المدرسة منهجاً شاملاً وتحليلاً متناقضاً لتحسين تنفيذ نظام إدارة الجودة.

الكلمات الأساسية: إدارة الجودة، التنفيذ، العوامل الداعمة، العوائق

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, taufiq dan cinta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Tepadu Pekanbaru** ini adalah hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama proses menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis, terutama dari keluarga penulis yaitu Ayahanda tercinta Ahmadi Tanjung dan Ibunda tercinta Rita Warni Nasution yang tulus mendo'akan penulis agar senantiasa diberikan kekuatan dan kemudahan dalam menempuh Pendidikan. Selain itu, mereka juga memberikan dukungan kepada penulis, baik moril maupun materil yang diiringi dengan segenap perhatiannya sebagai bentuk kasih sayangnya, memberikan semangat dan keceriaan yang senantiasa mengalir hingga saat ini. Semoga Allah SWT memberikan kesempatan kepada penulis untuk terus membahagiakan Ayahanda dan Ibunda penulis *Aamiin*. Selain itu, pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan dengan penuh rasa hormat dan ucapan terimakasih yang mendalam kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Hj. Dr. Helmiati, M.Ag., selaku Wakil Rektor I, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., selaku Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc. Ph.D., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Kadar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zarkasih, M.Ag., selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, M.Pd., selaku Wakil Dekan II, serta Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., selaku Wakil Dekan III dan seluruh staff Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Bapak Dr. Drs. Mudasir, M.Pd., selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Yundri Akhyar, M.A., selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan ilmu, arahan serta waktunya kepada penulis selama menempuh Pendidikan S1.
5. Bapak Dr. H. Umar Faruq, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, arahan dan bimbingan serta waktunya untuk penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah sabar dan Ikhlas dalam meberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh Pendidikan S1.

7. Bapak Drs. Alisma. selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru serta Bapak/Ibu guru dan para staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan ilmu, nasehat dan lainnya serta membantu dalam terlaksananya penelitian.

8. Kepada Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Ahmadi Tanjung, dan Ibunda tercinta Rita Warni Nasution, ku persembahkan karya kecil ini kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan. Dan terimakasih saya ucapkan kepada saudara-saudara kandungku, abang kandung saya Asdedi Basri Tanjung yang menjadi support sistem bagi penulis, dan terimakasih juga buat edakku Nurmaisyah Pulungan, dan terimakasih juga untuk kakak kandung saya Susi Purnamasari Gulo yang telah menjadi panutan yang terbaik untuk saya dan telah memberikan motivasi untuk saya dan telah menjadi mentor terbaik meski banyak marah-marahnya, dan terimakasih juga kepada adek kandung saya Ali Hamdani Tanjung.

9. Kepada sahabat Marlina, Ayu Wandira, Idris Safarudin, Akhyar Nasution, Al Ikhwan, Selvi Agustina, Siti Maisyarah, Siti Anisa Atsari Pulungan dan teman-teman KKN, PPL, Kost, dan lainnya yang telah menjadi keluarga semasa dunia rantauan mengejar sarjana dengan beragam versi kebaikannya.

10. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam khususnya Angkatan 2020 yang sudah sama-sama berjuang dalam penyusunan skripsi.

Akhirnya, semoga setiap bantuan yang penulis terima dari semua pihak,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik yang telah tertulis maupun yang tidak dapat penulis cantumkan dalam skripsi ini mendapatkan balasan berupa kebaikan dan kemudahan dari Allah SWT, *Aamiin Ya Allah Yaa Rabbal'Alamiin.*

Pekanbaru, 25 November 2025
Penulis,

ISKA AULIANI TANJUNG

NIM. 12010520088



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK DALAM BAHASA INDONESIA	vi
ABSTRAK DALAM BAHASA INGGRIS	vii
ABSTRAK DALAM BAHASA ARAB	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	5
C. Penegasan Istilah	6
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
B. Proposisi	24
C. Penelitian Relevan	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Informan Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
G. Uji Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Hasil Penelitian	42
1. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru	43
2. Faktor Pendukung Implementasi Sistem Manajemen Mutu	74
3. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu	80
C. Pembahasan	84
1. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru	85
2. Faktor Pendukung Implementasi Sistem Manajemen Mutu	119
3. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu	124
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	127
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
TENTANG PENULIS	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu adalah perencanaan dan kontrol kualitas produk dan jasa dalam sebuah perusahaan secara eksplisit dan sistematis. Tanggung jawab atas kualitas dan jaminan kualitas menjadi tugas dari manajemen menengah. Petugas inspektur atau pengawas kontrol kualitas seringkali menjadi petugas yang paling bertanggung jawab atas manajemen kualitas. Dalam TQM semua tanggung jawab perusahaan akan mempengaruhi secara langsung terhadap kualitas kerja, proses, dan produk yang dihasilkan. Manajemen mutu modern lebih terkait dengan ekonomi, perilaku manusia, dan isu-isu organisasi perusahaan, dan persaingan di pasar.

Kualitas dan jaminan kualitas telah dianggap penting untuk mengangkat ekonomi keluar dari resesi. Komponen organisasi pendidikan makin menyadari pentingnya kualitas dengan perubahan tatanan dunia telah menciptakan tantangan baru dalam kualitas, pemerintah, dan jaminan kualitas bertujuan untuk menarik dan memuaskan pelanggan. Organisasi pendidikan harus memiliki sistem jaminan kualitas sebagai bagian dari manajemen.¹

Pemerintah Indonesia melalui badan standar nasional pendidikan telah menetapkan berbagai macam indikator atau kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu sekolah untuk dapat dikategorikan sebagai sekolah yang bermutu.

¹ Muthharah Thahir, *Manajemen Mutu Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2023), hlm. 23-24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui PP RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 yang menjelaskan bahwa SNP meliputi: a) standar isi pendidik; b) standar proses; c) standar kompetensi lulusan; d) standar pendidik dan tenaga pendidikan; e) standar sarana dan prasarana; f) standar pengelolaan; g) standar pembiayaan; h) standar penilaian pendidikan.²

Penerapan Manajemen Mutu (MM) di sekolah hanya dapat dicapai apabila prinsip-prinsip yang sudah diterapkan dalam Program Mutu Pendidikan dapat dilaksanakan dengan benar serta berpegang kepada prinsip-prinsip manajemen mutu. Dalam sistem manajemen, yang menjadi fokus utama adalah untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melampaui harapan pelanggan merumuskan perencanaan strategis yang didahului dengan melakukan analisis pihak yang berkepentingan dan di akhir tahun melakukan survei kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. Manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif. Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

² *Ibid.*, hlm. 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan dengan benar dan baik akan berdampak kepada efisiensi pelaksanaan program, meningkatkan kualitas dan produktivitas pendidikan yang pada akhirnya menjadikan lembaga tersebut bermutu.

Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing madrasah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan madrasah.³

Fokus pada pelanggan adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan memperbaiki pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Karena dampak atau potensi dampak pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum serta peraturan yang berlaku, organisasi harus menetapkan.⁴

Peran kepemimpinan adalah menciptakan kesatuan tujuan dan arah dan keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuan. Melibatkan orang atau keterlibatan orang meliputi, rapat kerja yang diadakan pada akhir tahun pelajaran dan rapat koordinasi pada awal tahun

³ Jeromes S. A., *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 13.

⁴ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen In Education*, (Yogyakarta: Irciso, 2010), Cet. X, hlm. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelajaran. Dalam rapat ini semua tenaga pendidik diundang untuk berpartisipasi dalam mengevaluasi dan memutuskan sesuatu. Pihak sekolah juga menyediakan kesempatan kepada tenaga pendidik untuk meningkatkan kompetensi melalui beasiswa ke jenjang pendidikan selanjutnya. Pendekatan proses yang terjadi di sekolah menentukan pedoman mutu peta proses, dan membuat perencanaan bersama dalam bentuk penyusunan sasaran mutu. Sasaran mutu disusun oleh setiap penanggungjawab bidang kerja, diperiksa oleh wakil manajemen dan disahkan oleh kepala sekolah.

Peningkatan adalah organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Dalam hal peningkatan telah menindaklanjuti Laporan Ketidaksesuaian Layanan (LKP). Semua temuan atau ketidaksesuaian yang ditemukan saat audit baik internal maupun eksternal ditindaklanjuti sampai tuntas, serta mengadakan evaluasi dan menetapkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti, mempertimbangkan masukan dari tenaga pendidik, hasil survei kepuasan pelanggan, hasil audit, hasil rapat dinas, masukan dari madrasah, berdasarkan evaluasi dan laporan pertanggungjawaban, dan hasil penilaian siswa. Manajemen hubungan atau manajemen relasional yang dijalankan memilih komite sekolah, mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa, mengadakan survei kepuasan siswa/siswi, mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan.⁵

⁵ Berdasarkan hasil wawancara awal (studi pendahuluan) bersama kepala sekolah, pada tanggal 30 November 2023, pukul 09:00 WIB, ruang kepala sekolah SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan bersama kepala sekolah dan segenap tenaga administrasi sekolah pada tanggal 30 November 2023,³ penulis menemukan beberapa permasalahan di antaranya sebagai berikut:

1. Masih kurang peran seorang kepala sekolah terhadap peningkatan mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.
2. Masih kurangnya kesadaran para guru dan staf administrasi dalam meningkatkan mutu di sekolah.
3. Keterbatasan dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu sekolah seperti kurangnya guru yang berkompetensi dibidangnya.
4. Kurangnya sumber daya manusia yang dapat meningkatkan mutu sekolah.

Dari data pra-penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan dengan benar dan baik yang memberikan berdampak kepada efisiensi pelaksanaan program, meningkatkan kualitas dan produktivitas pendidikan yang pada akhirnya menjadikan lembaga tersebut bermutu. Sehingga, berdasarkan beberapa gejala di atas maka penulis ingin mendalaminya dan memfokuskan dalam penelitian yang berjudul **“Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.”**

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dikaji di dalam judul sesuai dengan bidang keilmuan yang penulis pelajari selama ini pada prodi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penulis mampu untuk meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan.

C. Penegasan Istilah

1. Implementasi

Menurut Wahyu mulyadi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, dan tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan tugas untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan yang muncul dalam proses implementasi.

2. Manajemenn Mutu

Edward Sallis berpendapat bahwa manajemen mutu merupakan lingkaran perbaikan yang berkelanjutan dan sangat menekankan pada *improvement and change*. Manajemen mutu pada lembaga pendidikan adalah kegiatan untuk mengatur dan melaksanakan seluruh program yang ada pada lembaga pendidikan secara bermutu. Secara bermutu adalah program yang dilaksanakan sekurang-kurangnya sesuai dengan standar layanan pendidikan dan standar pendidikan secara nasional sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan pendidikan.⁶

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah yang relevan dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana bentuk implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

⁶ Edward Sallis, *Loc.cit*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagaimana dampak implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.
- c. Apa faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.
- d. Berapa lama implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.
- e. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Dalam rangka memudahkan penelitian agar lebih terfokus, tepat sasaran, efisien dari segi waktu dan anggaran, penulis mengatur batasan masalah hanya pada “Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.”

3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana bentuk prinsip-prinsip sistem manajemen mutu yang diimplementasikan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah penulis terima selama perkuliahan.

b. Praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- 1) Bagi sekolah: diharapkan agar mampu memberikan kontribusi positif kepala sekolah, guru-guru dan kesiswaan yang ikut andil pada implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.
- 2) Bagi penulis: untuk menambah pengetahuan tentang implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu.
- 3) Bagi peneliti lain: penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan agar penelitian lebih lanjut dilaksanakan menggunakan variabel lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Implementasi

Implementasi menurut bahasa berarti pelaksanaan atau penerapan. Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap, maupun nilai.⁷ Menurut Mulyasa mengatakan bahwa implementasi merupakan suatu penerapan yang memberikan efek dan dampak terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut *Browned* dan *Wildavsky* dalam buku Arianda Firdianti implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan.⁸

Implementasi merupakan fungsi manajemen yang menunjukkan proses penggerakan bawahan atau usaha mendapatkan hasil dengan menggerakkan orang lain melalui proses pelaksanaan atau bimbingan itu. Kegiatan ini dilakukan oleh manajer sebagai pemimpin kepada orang lain sebagai bawahan dalam struktur organisasi.⁹ Implementasi dapat juga diartikan sebagai membimbing, memotivasi, dan memberi tuntunan atau arahan yang

⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Tesaurus Alfabetis Bahasa Indonesia*, (Bandung: Mizan, 2009), hlm. 246.

⁸ E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Kemandirian Guru dan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 178.

⁹ Arianda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*, (Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018) hlm. 19.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jelas bagi guru terhadap pelayanan belajar kepada peserta didiknya. Implementasi merupakan fungsi manajemen yang menunjukkan proses penggerakan bawahan atau usaha mendapatkan hasil dengan menggerakkan orang lain melalui proses pelaksanaan atau bimbingan. Kegiatan ini dilakukan oleh manegar sebagi pemimpin kepada orang lain sebagai bawahan dalam sturktur organisasi.¹⁰

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu pelaksanaan atau penerapan suatu ide/kebijakan yang di dalamnya juga terdapat motivasi, pengarahan, *supervise*, dan pemantauan yang berdampak terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efesien.

2. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

a. Fokus pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah menetapkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara karyawan dan pelanggan.¹¹ Hal ini dikarenakan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Beberapa macam

¹⁰ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 208.

¹¹ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: Valentine, 2001), hlm. 103-105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyediakan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan persaingan berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3) Survei Kepuasan Pelanggan

Senada dengan beberapa pendapat di atas, pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Artinya pelanggan dalam sebuah organisasi mempunyai posisi yang sangat penting. Persyaratan juga meminta seperti apa yang sudah dilakukan, yaitu “fokus pelanggan, manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap fokus pelanggan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memastikan bahwa:

- a) Pelanggan dan hukum yang berlaku dan persyaratan peraturan yang ditentukan, dipahami dan secara konsisten dipenuhi;
- b) Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian terhadap produk dan pelayanan;
- c) Fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dipertahankan.

b. Kepemimpinan

Peran pemimpin bertugas menciptakan kesatuan tujuan dan arah dan keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuan. Sebagai pimpinan puncak, dalam menjalankan perannya sebagai penanggungjawab utama, dibantu oleh tenaga pendidik untuk menyusun visi, misi, kebijakan mutu, rencana strategis, dan sasaran mutu.¹²

Hal tersebut juga sesuai dengan persyaratan yang meminta organisasi yang mengadopsinya untuk menjalankan tugas kepemimpinan dengan komitmen yang tinggi. Manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan:

- 1) Mengambil tanggung jawab atas efektivitas sistem manajemen mutu;
- 2) Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan dalam sistem manajemen mutu dan cocok dengan konteks dan arah

¹² Muryadi, dkk., "Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO. 9001: 2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya", *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, Vol. 3 No. 1, 2018, hlm. 31-42.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategis organisasi;

- 3) Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam proses-proses bisnis organisasi;
- 4) Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan terhadap produk dan pelayanan;
- 5) Fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dipertahankan.

Bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan dalam sistem manajemen mutu dan cocok dengan konteks dan arah strategis organisasi. Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam proses-proses bisnis organisasi. Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu tersedia. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan SMM memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang telah diinginkan.

c. Keterlibatan Orang

Penerapan prinsip melibatkan orang atau keterlibatan orang, meliputi:

- 1) Rapat kerja yang diadakan pada akhir tahun pelajaran dan rapat koordinasi pada awal tahun pelajaran. Dalam rapat ini semua mitra kerja diundang untuk berpartisipasi dalam mengevaluasi dan memutuskan sesuatu;
- 2) Organisasi juga menyediakan kesempatan kepada mitra kerja untuk meningkatkan kompetensi sebagai pendidik maupun tenaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kependidikan;

- 3) Organisasi memberikan kesempatan kepada seluruh mitra kerja untuk mengikuti pelatihan yang diadakan pihak eksternal dengan sepengetahuan dan seizin kepala sekolah;
- 4) Sekolah mengatur sumber daya manusia dengan menerbitkan surat keputusan proses belajar mengajar. Dalam surat keputusan ini dituliskan siapa, bekerja apa, dan dengan siapa.

Hasil-hasil yang dicapai dalam menerapkan konsep pemberdayaan diberbagai perusahaan adalah peningkatan efisiensi dan kualitas dalam produksi dan pelayanan.

- 1) Perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah;
- 2) Evaluasi diri sekolah;
- 3) Peranan kepala sekolah; dan
- 4) Peningkatan mutu guru.

Hal itu juga sejalan dengan standar sumber daya, dan organisasi harus menetapkan serta menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pembentukan, implementasi, pemeliharaan dan peningkatan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu. Organisasi seharusnya menentukan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk operasi yang efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk operasional dan pengendalian atas proses-proses yang ada.

d. Pendekatan Proses

Pendekatan proses penerapan prinsip manajemen mutu keempat adalah tentang pendekatan proses yang terjadi, meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Sekolah menentukan pedoman mutu peta proses.; dan
- 2) Membuat perencanaan bersama dalam bentuk penyusunan sasaran mutu.

Sasaran mutu disusun oleh setiap penanggungjawab bidang kerja, diperiksa oleh wakil manajemen dan disahkan oleh kepala sekolah atau pimpinan puncak, dan menyusun rencana manajemen mutu. Dalam RMM ini dijabarkan proses atau langkah-langkah mencapai target sasaran mutu, sumber daya yang dibutuhkan, dokumen yang diperlukan, kapan dilakukan dan siapa penanggungjawabnya. Perkembangan pencapaian sasaran mutu dimonitor dan dievaluasi setiap bulan. Untuk memastikan bahwa apa yang direncanakan oleh organisasi melalui sasaran mutu tiap bidang kerja berjalan secara efektif dan efisien, maka diadakan audit internal setiap semester. Efektivitas kinerja sistem manajemen mutu ditinjau, diperbaiki dan ditingkatkan melalui rapat tinjauan manajemen yang diadakan setiap semester sekali.

e. Peningkatan

Pernyataan prinsip manajemen mutu kelima: peningkatan adalah organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Dalam hal peningkatan telah melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menindak lanjuti Laporan Ketidaksesuaian Layanan (LKP).
Semua temuan atau ketidaksesuaian yang ditemukan saat audit baik internal maupun eksternal ditindaklanjuti sampai tuntas dengan Langkah-langkah; a) menemukan penyebabnya, b) melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koreksi, c) melakukan pencegahan, d) verifikasi dan validasi, e) menutup atau menyelesaikan proses penanganan.

- 2) Mengadakan evaluasi dan menetapkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan;
- 3) Mempunyai komitmen tertib administrasi dengan mengelola informasi terdokumentasi yang mudah telusur.

Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat) pelaksanaan teknis dengan metode kerja cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Senada dengan pendapat di atas, mengatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Artinya peningkatan mutu pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan terus menerus dan terencana. Apa yang diterapkan berkaitan dengan prinsip peningkatan dalam menerapkan sistem manajemen mutu, dan juga memenuhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persyaratan SMM peningkatan terus-menerus, serta organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu. Organisasi harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi dan *output* dari tinjauan manajemen untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan terus-menerus.

f. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan bukti dan temuan penelitian; dalam menerapkan prinsip manajemen mutu keenam, pengambilan keputusan berdasarkan bukti mempertimbangkan:

- 1) Masukan dari mitra kerja;
- 2) Hasil survei kepuasan pelanggan;
- 3) Hasil audit;
- 4) Hasil rapat dinas;
- 5) Berdasarkan evaluasi dan laporan pertanggungjawaban;
- 6) Hasil penilaian siswa.

Hasil temuan ini sesuai dengan indikator keberhasilan dalam meningkatkan mutu pendidikan “sekolah melakukan evaluasi perbaikan yang berkelanjutan dan merupakan proses penyempurnaan dalam meningkatkan mutu keseluruhan, mencakup organisasi, tanggung jawab, prosedur dan sumber daya.” Tindakan-tindakan yang dilakukan juga sesuai dengan persyaratan sistem manajemen.

g. Manajemen Hubungan

Manajemen hubungan atau manajemen relasional:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Memilih komite sekolah;
- 2) Mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa;
- 3) Mengadakan survei kepuasan pelanggan;
- 4) Mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan.

Hal di atas sejalan dengan pendapat mendefinisikan CRM (*Customer Relationship Management*) sebagai keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan memberikan nilai dan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga nantinya mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan empat aktivitas yaitu: mengidentifikasi (*identify*), mengakuisisi (*acquire*), mempertahankan (*retain*), mengembangkan (*develop*) dan, tentang *Customer Relationship Management* (CRM), yakni suatu strategi dan gaya manajemen untuk membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan dengan memperlihatkan nilai dan kepuasan pelanggan.

Prinsip manajemen relasional menjelaskan bahwa untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan organisasi harus mengelola hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan. Dalam manajemen mutu dijelaskan bahwa pihak yang berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan dalam keberhasilan atau kinerja organisasi. Dengan demikian, pihak-pihak yang berkepentingan dapat diartikan sebagai para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dengan kata lain, pihak yang berkepentingan dapat berasal dari dalam organisasi atau luar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi, seperti para pegawai, pelanggan, serikat pekerja, pemerintah, masyarakat.

Senada dengan itu mengatakan “manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan Masyarakat.” Sementara antara masyarakat dengan sekolah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan pemahaman kepada masyarakat tentang maksud dan sasaran dari sekolah;
- 2) Memberikan penilaian program kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sekolah;
- 3) Menjalin dan meningkatkan hubungan harmonis antara orang tua siswa dengan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik;
- 4) Membangun kesan positif dan memelihara kepercayaan tentang sekolah;
- 5) Menginformasikan kepada masyarakat tentang rencana program dan kegiatan sekolah;
- 6) Mencari bantuan dan dukungan bagi pemeliharaan dan peningkatan program sekolah;
- 7) Sekolah sebagai jasa lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (siswa, keluarga dan masyarakat lain);

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Supaya kreativitas mencari dana pendidikan alternatif dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain.

3. Manajemen Mutu

Manajemen berasal dari bahasa latin *manus*, yang berarti tangan, dan *ageree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *Managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda) dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti pengelolaan. Menurut Ramayulis pengertian yang sama dengan pengertian dan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengetahuan).

Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Seperti yang didefinisikan Robbins dalam Engkoswara, manajemen adalah suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya dan sumber daya lainnya. Mutu memiliki pengertian yang bervariasi, sebagai suatu konsep mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. Seperti yang dinyatakan Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, “mutu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

merupakan konsep yang licin” mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing individu.

Mutu dalam dunia pendidikan dapat diartikan sebagai suatu konsep yang relatif yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta mampu mencapai kepuasan pelanggan/*stakeholder* pendidikan, khususnya kepuasan peserta didik dan orang tua. Mutu pendidikan diartikan sebagai keadaan kualitas dari proses, input dan *output* yang melahirkan keunggulan akademis.¹³

Pengertian mutu pendidikan dalam mengacu pada konteks hasil pendidikan dan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu setiap catur wulan, semester, setahun, 5 tahun dan sebagainya. Prestasi yang dicapai dapat hasil test kemampuan akademis (misalnya ulangan umum, UN, dan prestasi-prestasi lainnya). Mutu dalam pendidikan merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga, mutu jelas sekali merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang kian keras.

Kualitas berarti tingkat keunggulan, itu berarti karakter aneh dan esensial yang membuat sesuatu menjadi unik dan terbaik dari jenisnya. Itu berarti karakteristik atau fitur yang dimiliki sesuatu dapat diperhatikan sebagai bagian darinya. Itu berarti betapa bagus dan bermanfaatnya sesuatu dan dapat diperhatikan sebagai bagian darinya. Kualitas total tidak hanya

¹³ Muthharah Thahir, *Op.cit.*, hlm. 29-30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengacu pada produk tetapi juga cara produk disajikan kepada pelanggan. Ini adalah rencana perbaikan berkelanjutan dengan upaya untuk mengeluarkan yang terbaik. Konsep yang telah dipandang sebagai proses yang berfokus pada pelanggan, yang membutuhkan perbaikan terus menerus dan memenuhi persepsi pelanggan. *Witcher* mendefinisikan istilah dengan memecah frasa menjadi tiga bagian dimana “total” menyiratkan setiap orang terlibat (termasuk pelanggan dan pemasok), “kualitas” menyiratkan bahwa persyaratan pelanggan dipenuhi dengan tepat dan “manajemen” menyiratkan eksekutif senior berkomitmen.¹⁴

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi, hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.

Manajemen mutu adalah aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Pencapaian mutu yang diinginkan memerlukan kesempatan dan partisipasi seluruh anggota,

¹⁴ Edward Sallis, *Op.cit.*, hlm. 49-50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedangkang tanggung jawab manajemen mutu ada pada pimpinan punca, untuk melaksanakan manajemen mutu dengan baik dan menuju keberhasilan.

4. Faktor pendukung Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Dalam paparan hasil penelitian disampaikan bahwa faktor pendukung implementasi adalah mempunyai kecukupan sumber daya manusia, sistem kerja yang baik, mempunyai sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai motivasi kerja yang tinggi, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, kepemimpinan komunikatif. Hal ini sejalan dengan teori George C. Edward tentang implementasi kebijakan pendidikan yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Sementara itu faktor pendukung pencapaian kinerja adalah kemampuan dan faktor motivasi. Keberhasilan kinerja dipengaruhi oleh 5 faktor:

- a. *Personal* faktor: ditunjukkan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership* faktor: ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
- c. *Team* faktor: ditunjukkan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System* faktor: ditunjukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/Situational* faktor: ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Faktor penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Dalam paparan hasil penelitian disampaikan bahwa faktor penghambat implementasi adalah sumber daya manusia yang tidak mau maju, pemahaman yang belum merata di antara para pemegang prosedur dan kesulitan membagi waktu. Pemahaman standar belum dipahami oleh semua mitra kerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Kemampuan dan keahlian.
- b. Pengetahuan.
- c. Rencana kerja.
- d. Kepribadian.
- e. Motivasi kerja.
- f. Kepemimpinan.
- g. Komitmen, dan;
- h. Disiplin kerja.

Tentang kepribadian dijelaskan bahwa setiap orang mempunyai karakter yang berbeda-beda antara yang satu dan yang lainnya. Ada yang mempunyai karakter baik dan mendukung efektivitas kinerja, namun ada juga karyawan atau pegawai yang mempunyai karakter kurang atau tidak baik yang bisa menghambat pencapaian tujuan bersama.¹⁵

B. Proposisi

Proposisi merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan penjelasan dan menetapkan batasan dalam kerangka teoritis guna mencegah terjadinya kebingungan. Proposisi lain yang juga memperkuat proposisi

¹⁵ Umik Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, (Semarang: ReSAIL, 2011), hlm. 79-82.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut berbunyi: “makin tinggi nilai hasil suatu perbuatan bagi seseorang, makin besar pula kemungkinan perbuatan tersebut diulangnya Kembali.” Ini juga mempermudah proses pengukuran dan pemahaman dalam pengumpulan data lapangan dalam konteks penelitian.¹⁶ Dalam kasus ini konsep yang dikaji dalam penelitian berkaitan dengan Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru. Oleh karena itu, diperlukan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu.
2. Faktor pendukung implementasi sistem manajemen mutu.
3. Faktor penghambat implementasi sistem manajemen mutu.

C. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan mengacu pada penelitian yang memiliki kaitan dengan studi yang dilakukan. Penelitian ini digunakan untuk membandingkan hasil, dengan tujuan untuk menghindari teori dan manipulasi dalam karya ilmiah, dan juga untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat unik dan belum pernah dieksplorasi sebelumnya oleh pihak lain. Beberapa studi terdahulu yang relevan telah dilaksanakan, diantaranya sebagai berikut ini:

Skripsi Syipa Fauziah: “Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok.” Kesimpulan; penulis menemukan hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip ISO di SMK Ekonomika Depok di antaranya kurangnya dana dalam penerapan ISO, sehingga

¹⁶ Mighfsr, S., “Social Exchange Theory: Telah Konsep George C, Homas Tentang Teori Pertukaran Sosial”, *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*, Vol. 9 No. 2, 2015, hlm. 259-282.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah 2 tahun SMK Ekonomika sudah tidak melakukan audit eksternal sehingga berdampak pada kurangnya komitmen manajemen di beberapa pihak. Seperti contoh bidang WMM memberikan instruksi untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas, namun instruksi tersebut tidak langsung dikerjakan. Karena tidak diaudit eksternal mereka merasa tidak ada yang mengawasi sehingga tidak disiplin dalam pengumpulan tugas.¹⁷

Oleh karena itu, apa yang menjadi kesepakatan bersama maka harus komitmen menjalankan dan berjuang bersama untuk menyukseskan apa yang sudah disepakati. Walaupun sudah tidak diaudit eksternal pada tahun ini karena terhalang oleh 13 yang cukup mahal sekolah meminta pada yayasan untuk melakukan hal yang pernah dilakukan oleh audit eksternal. Sehingga, tidak ada lagi guru yang kurang tertib dalam menyelesaikan administratif sekolah karena diadakannya audit dari pihak yayasan yang acuannya dari audit eksternal yang pernah sekolah lakukan. Dari kedelapan prinsip sistem manajemen mutu ISO yang diterapkan SMK Ekonomika memberikan manfaat dalam bidang pendidikan. Manfaat yang paling dirasakan sekolah setelah menerapkan prinsip-prinsip ISO adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan oleh sekolah. Dengan demikian, SMK Ekonomika sudah menerapkan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO dengan baik, karena implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO telah dijalankan secara optimal dan menyeluruh guna meningkatkan mutu Pendidikan.¹⁵ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan

¹⁷ Syipa Fauziah, *Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok*, (SKRIPSI: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), hlm. 68.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh penulis adalah dari subyek dan juga objek dari penelitian. Pada penelitian tersebut membahas implementasi pada ISO 9001:2008, sedangkan penulis membahas implementasi pada ISO 9001:2015. Lokasi atau objeknya berada di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo.

Penelitian Okti Purwaningsih dengan judul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Pembelajaran PAI di SMAN 1 Bantul.” Berdasarkan hasil penelitian dapat penulis simpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap pembelajaran PAI di SMAN 1 Bantul berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara kepala sekolah sampai guru dan karyawan selalu komitmen terhadap langkah-langkah ISO itu sendiri, dan di awal pasti sekolah menyusun program terlebih dahulu dan disosialisasikan kepada seluruh warga sekolah termasuk orang tua. Biasanya kepercayaannya itu bisa dirasakan ketika sekolah mendapat respon dari orang tua melalui SMS maupun langsung datang ke sekolah untuk berterimakasih bahwa program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Manfaat yang sekolah dapatkan ketika menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya di sini. Kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan anaknya ke sini kemudian dari pemerintah kita banyak menerima bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana. Kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, sekolah selalu mengikuti instruksi yang diberikan oleh pemerintah mengenai hal-hal yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkait dengan pendidikan. Sebagai contoh perubahan-perubahan yang diberikan pemerintah mengenai kurikulum yang awalnya KTSP dirubah menjadi Kurikulum 13. Sekolah sesegera mungkin merubah kurikulum sekolah dengan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada seluruh warga sekolah mengenai kurikulum 13 tersebut.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dari subjek dan juga objek dari penelitian. Pada penelitian tersebut membahas implementasi pada ISO 9001:2008 sedangkan penulis membahas implementasi pada ISO 9001:2015. Selain hal tersebut penulis juga berorientasi pada mutu layanannya, sedangkan pada penelitian di atas berorientasi pada pembelajaran PAI. Lokasi atau objeknya berada di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo.

Penelitian yang dilakukan Kholilur Rohman dengan judul “Implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Negeri 18 Jakarta.” Kesimpulan peneliti, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 pada layanan akademik berjalan dengan baik yang dibuktikan oleh: 1) penerapannya prinsip dari ISO di antaranya kepemimpinan, perhatian pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. 2) adanya SOP pada setiap kegiatan atau langkah kerja. 3) berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, dan 4) adanya evaluasi berkelanjutan. Adanya langkah-langkah SOP seperti instruksi kerja, sasaran mutu dan rencana mutu yang berkaitan dengan layanan akademik di bidang kurikulum dan bidang bimbingan konseling sebagai landasan dalam mencapai target-target yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah ditentukan. Dengan penerapan SMM ISO 9001:2008 menjadikan kegiatan layanan akademik mudah diterapkan dan lebih lancar.¹⁸

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dari subyek dan juga objek dari penelitian. Pada penelitian tersebut membahas implementasi pada ISO 9001:2008 sedangkan penulis membahas implementasi pada ISO 9001:2015. Lokasi atau objeknya berada di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo.



¹⁸ Khalilur Rahman, *Implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Negeri 18 Jakarta*, (SKRIPSI: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), hlm. 95



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk teks tulisan, komunikasi, lisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Dalam perspektif John W. Creswell, pendekatan kualitatif adalah suatu proses penyediaan yang bertujuan untuk memahami masalah sosial atau masalah terkait dengan manusia dengan cara menciptakan gambaran holistic yang terbentuk melalui penggunaan Bahasa tertulis pelaporan pandangan informasi secara detail dan mengembangkan dalam kerangka konsep ilmiah.¹⁹

Untuk menyelidiki situasi alamiah dari suatu subjek, di mana penelitian berperan sebagai instrumen utama dalam prosesnya, sesuai dengan pandangan Saryono, penelitian kualitatif bertujuan untuk menginvestigasi, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan aspek-aspek kualitatif atau karakteristik dari pengaruh sosial yang tidak dapat diukur, atau dilukiskan melalui metode kualitatif.²⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

¹⁹ Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*, (Jambi: Pustaka, 2017), hlm. 86.

²⁰ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Medan: Ashri Publishing, 2020), hlm. 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 14 bulan yang terhitung dari bulan November 2023 sampai dengan Desember 2024, yang dimulai dari tahap penyusunan proposal hingga dengan selesainya penyusunan laporan penelitian ini yang berupa skripsi.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala sekolah sedangkan objek adalah implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian terdiri dari 5 orang, yang terdiri dari: Kepala Sekolah, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, 2 orang guru, dan 1 orang wali murid; yang dalam hal ini peneliti ambil adalah komite sekolah.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau yang dikenal sebagai pengamatan, melibatkan aktifitas fokus pada suatu objek dengan memanfaatkan indera manusia. Oleh karena itu, pengamatan dapat meliputi penggunaan penglihatan, penciuman, pendengaran, peradaban, dan pengucapan. Dalam konteks penilaian, pengamatan langsung bisa dijalankan melalui berbagai metode seperti, uji kuesioner, dokumentasi virtual, atau rekam audio.²¹ Dengan menggunakan metode observasi, peneliti menghimpun dengan cara mengamati objek secara teliti untuk memperoleh gambaran yang

²¹ Winarno, M. E., *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, (Bandung: Umpress, 2013), hlm. 20-25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komprehensif tentang implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara melibatkan percakapan antara pewawancara dan narasumber untuk mendapatkan informasi. Dalam konteks ini, penelitian mengajukan berbagai pertanyaan kepada narasumber mengenai implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari sumber-sumber data tertulis di lapangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik dokumentasi ini sering digunakan sebagai pelengkap untuk metode wawancara, observasi dalam penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti lakukan untuk mengetahui gambaran implementasi prinsip-prinsip system manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru. Data yang diperoleh akan diselidiki dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Teknik analisis data dalam jenis penelitian ini diterapkan segala proses pengumpulan data berlangsung.

Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti melakukan observasi sebagai satuan bentuk persiapan terhadap narasumber yang akan diwawancarai. Saat melakukan wawancara, peneliti melanjutkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya dengan menyajikan serangkaian pertanyaan dan mengevaluasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

respon narasumber. Apabila terdapat informasi yang tampak belum lengkap atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut, peneliti akan memberi pertanyaan tambahan sehingga memastikan bahwa analisis data yang diperoleh dapat dipercaya.

Sesuai dengan yang dijelaskan dalam Miles dan Humberman, mengemukakan bahwa dalam analisis data penelitian kualitatif terdapat tiga langkah yang harus ditempuh oleh peneliti secara berkesinambungan dan melibatkan intraksi. Berikut ini adalah tahap-tahapan tersebut:²²

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data mencakup proses penyusutan informasi, mengidentifikasi poin-poin kunci, dan memusatkan perhatian pada elemen yang memiliki signifikansi.

2. Paparan Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mengkomunikasikan data. Data konteks penelitian kualitatif; data dapat disampaikan dengan berbagai cara, termasuk ringkasan, grafik, relasi antara kategori, diagram alur, dan sejenisnya. Dengan mengkomunikasikan data, akan lebih mudah untuk memahami situasi dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conlusing Drawing/Veriving*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Humberman, melibatkan penarikan kesimpulan

²² Hardani, H. dkk. Metode penelitian kualitatif & kuantitatif, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan verifikasi. Dalam tahap ini, kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian kualitatif dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Kesimpulan yang diperoleh bersifat profesional dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat selama proses pengumpulan data. Dalam hal ini, ketika peneliti kembali ke lapangan untuk menggumpulkan data tambahan yang digunakan oleh bukti konkret yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti akan menjadi kesimpulan yang dipercaya dan kredibel.

G. Uji Keabsahan Data

Penerapan trigulasi pendekatan terbaik yang untuk mengurangi perbedaan dalam kontruksi realitas yang terjadi dalam suatu studi ketika data mengenal berbagai peristiwa dan relasi dianalisis dari berbagai persepektif. Triangulasi dalam konteks pengujian kreadibilitas merujuk pada pemeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai metode dan pada waktu yang berbeda uji keabsahan dalam penelitian ini yaitu:²³

1. Triangulasi Sumber

Verifikasi kredibilitas data dengan triangulasi sumber dilibatakan dalam proses menerima informasi yang telah dikumpul dari beberapa sumber yang berbeda. Semua jawaban yang diperoleh dari berbagai sumber di atas konsisten. Setelah itu, penulis menganalisis data yang dikumpulkan untuk mencapai suatu kesimpulan. Langkah selanjutnya adalah meminta kesempatan (*member check*) dari tiga sumber data untuk

²³ Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, (Bandung: CV Alvabeta, 2013), h. 439-441

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengvalidasi kesimpulan tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk memeriksa keadaan data dengan cara memeriksa data yang sama dari berbagai sumber menggunakan Teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang awalnya diperoleh melalui wawancara kemudian diverifikasi melalui observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu pengecekan data dengan wawancara, observasi dan teknik lain waktu dan situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber serta pengecekan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian di atas, maka dapat penulis ambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru; SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru menerapkan beberapa prinsip manajemen mutu yang mencakup fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang berorientasi mutu, keterlibatan seluruh staf dan guru, pendekatan proses, serta evaluasi berkelanjutan. Kepala Sekolah menekankan pentingnya komitmen dari seluruh elemen sekolah, termasuk partisipasi aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Implementasi ini juga didukung oleh pemantauan yang rutin dan penggunaan data/bukti sebagai acuan pengelolaan dan perbaikan. Prinsip-prinsip ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan sekolah. Akan tetapi, melalui analisis kontradiktif, terungkap bahwa penerapan prinsip ini, yang mengutamakan evaluasi terstruktur dan pendekatan berbasis standar, dapat mengurangi fleksibilitas dan kreativitas dalam proses pembelajaran. Pendekatan ini menekankan peran guru dalam proses perencanaan dan evaluasi, tetapi berpotensi menurunkan motivasi guru jika tidak diiringi dengan dukungan kesejahteraan dan penghargaan yang memadai. Selain itu, pendekatan SMM yang terlalu fokus pada data dan standar dapat mengesampingkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan siswa dalam pengembangan emosional dan keterampilan kreatif mereka

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu; faktor pendukung utama dalam penerapan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru adalah komitmen seluruh staf, kepemimpinan yang kuat, serta fasilitas yang memadai. Selain itu, dukungan dari pihak eksternal, seperti Dinas Pendidikan dan lembaga akreditasi, juga membantu memberikan bimbingan teknis dan penilaian mutu. Namun, analisis kontradiktif menunjukkan bahwa pendekatan TQM yang diterapkan membutuhkan penyesuaian agar lebih efektif di sektor pendidikan, mengingat pendekatan berbasis industri ini dapat menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan dinamis dalam pendidikan. Kendala lain mencakup keterbatasan dalam sumber daya dan budaya kerja yang perlu terus dikembangkan untuk mendukung partisipasi staf secara berkelanjutan. Dengan demikian, diperlukan evaluasi ulang terhadap beberapa elemen SMM agar implementasinya dapat lebih fleksibel dan adaptif terhadap perubahan serta lebih fokus pada kesejahteraan dan pengembangan profesional guru. Sedangkan, beberapa faktor penghambat yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia dengan keahlian khusus dalam manajemen mutu, serta infrastruktur yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung proses evaluasi dan administrasi. Meskipun terdapat kendala, pihak sekolah berupaya mengatasinya dengan pelatihan rutin dan pengembangan fasilitas secara bertahap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang mendalam, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang tepat untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan internal, motivasi, tingkat stress, terhadap kinerja, dan efektivitas komunikasi kepala sekolah terhadap bawahannya, efektivitas budaya sekolah terhadap implementasi SMM untuk mengetahui dan menguji korespondensi dari hasil analisis peneliti, serta untuk meningkatkan fleksibilitas, efektivitas, dan efisiensi implementasi SMM.
2. Bagi pimpinan sekolah diharapkan melakukan pendekatan mendalam terkait implementasi SMM, terutama dalam mengambil keputusan untuk lebih memahami situasi dan kondisi pelanggan internal dan eksternal.
3. Pimpinan sekolah diharapkan memandang secara holistik terhadap implementasi SMM termasuk dengan mempertimbangkan pendekatan analisis kontradiktif untuk optimalisasi implementasi SMM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Atkar, Uswatun Khasanah, Zulkifli Musthan, Imam Tabroni, and Yonas Ferdinand Riwu, *Total Quality Manajemen (TQM) dalam Penjaminan Mutu Pendidikan*, ed. by Mujiburrohman (Tahta Media Group, 2023) <<https://www.researchgate.net/publication/372523901>>
- Ahmad Dar, Showkat, 'The Relevance of Taylor's Scientific Management in the Modern Era', *Journal of Psychology and Political Science*, 26, 2022, pp. 1–6, doi:10.55529/jpps.26.1.6
- Ahmad, Ahmad, Helena JK, and Andrean Yonathan, 'Meminimasi Pemborosan Dengan Lean Manufacturing Pada Proses Produksi Di Pt. Ie', *Prosiding SENAPENMAS*, 2021, p. 1451, doi:10.24912/psenapenmas.v0i0.15217
- Anderson Sagala, Teguh, JhonPiter Manurung, Gilbert Febrianto Hutabarat, Dewa Fahri Marbun, and Hamonangan Siallagan, 'Analisis Perilaku Biaya Dan Penggunaannya Dalam Keputusan Manajerial', *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3.5 (2024)
- Andi. *Praktik Pengelolaan Madrasah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Apriliana, Shinta Devi, and Ertien Rining Nawangsari, 'Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Berbasis Kompetensi', *FORUM EKONOMI*, 23.4 (2021), pp. 804–12, doi:10.30872/jfor.v23i4.10155
- Arifin, Ahmad Syamsul, 'Human Capital Investment: Meningkatkan Daya Saing Global Melalui Investasi Pendidikan ', *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 11.2 (2023), pp. 174–79, doi:10.37081/ed.v11i2.4672
- Aini, D. W. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Andrey, Evelyn, and Timotius F C W Sutrisno, 'Examining The Implication of TQM, Customer Satisfaction, Service Quality, and Market Orientation in Private Bank in Surabaya', *Development of Research Management): Jurnal Manajemen*, 19.1 (2024), pp. 39–54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Basuki, Basuki, Arif Rahman, Dase Erwin Juansah, and Lukman Nulhakim, 'Perjalanan Menuju Pemahaman Yang Mendalam Mengenai Ilmu Pengetahuan: Studi Filsafat Tentang Sifat Realitas', JURNAL ILMIAH GLOBAL EDUCATION, 4.2 (2023), pp. 722–34, doi:10.55681/jige.v4i2.815
- Dagne, Asrat Hailu, and Mekonnen Haile Beshah, 'Implementation of Evidence-Based Practice: The Experience of Nurses and Midwives', PLOS ONE, 16.8 (2021), p. e0256600, doi:10.1371/journal.pone.0256600
- Departemen Pendidikan Nasional. Tesaurus Alfabetis Bahasa Indonesia. Bandung: Mizan, 2009.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. The Management and Control of Quality. Seventh Edition. Canada: South Western, 2008.
- Fandy, T., & Anastasia, D. Total Quality Management. Yogyakarta: Aksara, 2010.
- Fattah, N. Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan. cetakan kelima. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009
- Fauziah, S. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok, SKRIPSI: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2017
- Firdianti, A. Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018.
- George, S., & Weimerskirch, A. Total Quality Management. Edited by Wiley, J., & Sons, I. New York: Western, 1994.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. Penerjemah: Asy'ari, H., & Zahrudin, S. F. Bandung: Alfabeta, 1994.
- Hanik, B. U. Implementasi TQM dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan. Semarang: Media Rosda Karya, 2017.
- Harahap, N. Penelitian Kualitatif. Medan: Ashri Publishing, 2020.
- Hardani, H., dkk. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Bandung: Alfabeta, 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hendra Wahyudin, 'Budaya Organisasi', *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*, 1.3 (2022), doi:10.57251/multiverse.v1i3.716
- Herman, Herman, 'Perilaku Komunikasi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Kinerja Guru', *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 4.1 (2020), pp. 59–72, doi:10.47766/idarrah.v4i1.837
- Hidayati, Siti Noor, and Antonius Ermiyanto, 'Analisis Faktor Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi', *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 7.1 (2017), p. 18, doi:10.30588/jmp.v7i1.320
- Hilyatul, Ai, Ade Suhartini, Rusyaidi Thahery, Rudy Hidana, Rhini Fatmasari, Pangadilan Rambe, and others, *Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan*, ed. by Aas Masruroh (Widina Bhakti Persada Bandung, 2021) <www.penerbitwidina.com>
- Husnah, Asmaul, 'The Concept of Holistic Education and Its Implementation in the Indonesian Education System', *Adabiyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 2.1 (2017), pp. 55–72, doi:10.21070/ja.v1i3.1221
- Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMKIRCiSoD, 2012.
- Inayati, Titik, and Sri Dewi Wahyuningsih, 'Pendekatan Theory of Constraint (TOC) Dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi (Studi Ada PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Tjoekir Diwrek Kabupaten Jombang Propinsi Jawa Timur)', *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 1.2 (2018), pp. 94–117, doi:10.56858/jmpkn.v1i2.10
- Isniah, Sarah, Humiras Hardi Purba, and Fransisca Debora, 'Plan Do Check Action (PDCA) Method: Literature Review and Research Issues', *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 4.1 (2020), pp. 72–81, doi:10.30656/jsmi.v4i1.2186
- Jeromes, S. A. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lameijer, B. A., H. Boer, J. Antony, and R. J. M. M. Does, 'Continuous Improvement Implementation Models: A Reconciliation and Holistic Metamodel', *Production Planning & Control*, 34.11 (2023), pp. 1062–81, doi:10.1080/09537287.2021.1974114
- Lamirin, Joko Santoso, and Panir Selwen, 'Penerapan Strategi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pendidikan', *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, 14.2 (2023), pp. 400–409, doi:10.37304/jikt.v14i2.259
- Machali, I., & Hidayat, A. *The Handbook of Education Management: Teori*. Yogyakarta: Aksara, 2011.
- Madiedo, Juan Pablo, Aravind Chandrasekaran, and Fabrizio Salvador, 'Capturing the Benefits of Worker Specialization: Effects of Managerial and Organizational Task Experience', *Production and Operations Management*, 29.4 (2020), pp. 973–94, doi:10.1111/poms.13145
- Maharani, Rahayu Putri, 'Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021)
- Mahyadi Mahyadi, and Mochammad Isa Anshori, 'Umpan Balik Dan Evaluasi Terhadap Kinerja Organisasi: A Literature Review', *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.2 (2023), pp. 161–78, doi:10.55606/jimek.v3i2.1781
- Majid, Jamaluddin, 'Kontribusi Teori Contingency : Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E-Government Di Indonesia ', *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11.2 (2021), p. 186, doi:10.24252/assets.v11i2.23810
- Malayu, S. P. H. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Grafindo, 2012.
- Marliani, Lina, 'Motivasi Kerja Dalam Perspektif Douglas Mc Gregor', *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 2019
- Mawuntu, Priska Shirty Thelma, and Reynaldo Christian Aotama, 'Pengukuran Kinerja UMKM Berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) Metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Balanced Scorecard’, WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi), 21.1 (2022), pp. 72–83, doi:10.22225/we.21.1.2022.72-83
- McCarthy, Daniel J., ‘View from the Top: Henry Mintzberg on Strategy and Management’, Academy of Management Perspectives, 14.3 (2000), pp. 31–39, doi:10.5465/ame.2000.4468063
- Mulyasa, E. Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Kemandirian Guru dan Kepala Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Muryadi, S., & Mudjito. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Iso 9001:2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya”. Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan, 2018.
- Nasution, M. N. Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nik Mad, Nik Shahrizan, Marzudi Md Yunus, and Muhammad Shamsinor Abdul Azziz, ‘Aspek Dan Penilaian Kesejahteraan Subjektif: Kebahagiaan, Kegembiraan, Kepuasan Dan Kualiti Hidup’, Jurnal Pengajian Melayu, 32.2 (2021), pp. 95–112, doi:10.22452/JOMAS.vol32no2.6
- Nurmansyah, Manajemen Konflik (Unilak Press, 2020)
- Perni, Ni Nyoman, ‘Penerapan Teori Belajar Humanistik Dalam Pembelajaran’, Adi Widya: Jurnal Pendidikan Dasar, 3.2 (2019), p. 105, doi:10.25078/aw.v3i2.889
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, ‘Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan’, OPSI, 12.1 (2019), p. 1, doi:10.31315/opsi.v12i1.2827
- Putra, Arta Rusidarma, and Wahyu Wiguna, Konsep Total Quality Management: Analisis dan Implementasi (CV. AA Rizky, 2022)
- Rahman, K. Implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Negeri 18 Jakarta, SKRIPSI: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2017.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rahmat, Yogie, and Mulya Ramadhani, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Pada SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru', *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8.2 (2020), pp. 300–307, doi:10.31846/jae.v8i2.310
- Ristianah, Niken, and Toha Ma'sum, 'Konsep Manajemen Mutu Pendidikan', *TABYIN: JURNAL PENDIDIKAN ISLAM*, 4.01 (2022), pp. 45–55, doi:10.52166/tabyin.v4i01.169
- Rofifah, Ika Rifa, and Sukataman Sukataman, 'Kepemimpinan Pendidikan Pada Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)', *Cakrawala Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 7.1 (2023), pp. 62–75, doi:10.33507/cakrawala.v7i1.1161
- Romadoni, Lia, 'Pengaruh Pelaksanaan Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2018)
- Ross, J. E. *Total Quality Management*. 2nd edition. Singapore: St. Lucie Press, 1995.
- Sallis, E. *Total Quality Management in Education*. Terjemahan. Yogyakarta: Ekonomika Depok Jawa Barat Engkoswara, Aan Komariah, Administrasi Pendidikan, 2015.
- Samsu. *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi: Pustaka, 2017.
- Shodiq, Muhammad Jafar, 'Arah Riset Kontinjensi Dalam Akuntansi Keprilakuan: Suatu Mini-Review', *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1, 2018, pp. 1–25 <<https://www.researchgate.net/publication/327382625>>
- Siti, Fransiskus, 'Merdeka Belajar Dalam Perspektif Humanisme Carl R. Roger ', *JURNAL PENDIDIKAN DASAR PERKHASA: Jurnal Penelitian Pendidikan Dasar*, 7.1 (2021), pp. 47–67, doi:10.31932/jpdp.v7i1.1144
- Sola, Ermi, 'DECISION MAKING: Sebuah Telaah Awal', *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2.2 (2019), p. 208, doi:10.24252/idaarah.v2i2.7004
- Suaeb, Suaeb, Agussalim Agussalim, Syarif Syarif, and Muhammad Iqbal, 'Manajemen Kepemimpinan Pendidikan: Analisis Untuk Mewujudkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keunggulan Kompetitif’, Jurnal Ilmiah Mandala Education, 7.3 (2021), doi:10.36312/jime.v7i3.2296

Subijanto, ‘Prinsip-Prinsip Dan Efektivitas Desentralisasi Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Dan Relevansi Pendidikan’, Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan, 16.5 (2010), pp. 532–49, doi:10.24832/jpnk.v16i5.484

Sugiyono. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.

Sukirman, Suyono, and Achadi Budi Santosa, Manajemen Pendidikan Mutu Terpadu, Nurlaeli, Acep (Nuta Media, 2023)

Susanti, Rikza Azharona, ‘Rudolf Steiner, Antroposofi, Dan Kurikulum Waldorf’, Maliki Encyclopedia, 2024

Usman, N. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: Grasindo, 2002. Mulyadi. Implementasi Kebijakan. Jakarta: Balai Pustaka, 2015.

Wedadjati, Ratna Sesotya, and Sulaiman Helmi, ‘Evaluasi Kepuasan Karyawan Berbasis Herzberg’s Two Factors Motivation Theory’, MBIA, 21.3 (2022), pp. 246–62, doi:10.33557/mbia.v21i3.1777

Winarno, M. E. Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani. Semarang: Um. Press, 2013.

Wisnu, Dicky, Teori Organisasi Struktur Dan Desain (Universitas Muhammadiyah Malang, 2019)

LAMPIRAN

Lampiran 1

Nama : Iska Auliani Tanjung

NIM : 12010326927

Judul : Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru

Pedoman Wawancara (Kepala Sekolah)

No	Rumusan masalah	Sub indikator	Pertanyaan
1	Bagaimana prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah nbaru	Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu 1. Fokus pada pelanggan 2. Kepemimpinan 3. Keterlibatan orang 4. Peningkatan 5. Pendekatan proses 6. Pengambilan Keputusan 7. Manajemen hubungan	1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 2. Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh staf administarsi terhadap siswa di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 3. Apakah sekolah sudah memberikan kepuasan kepada pelanggan 4. Bagaimana keterlibtan antara guru dan siswa dalam manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 5. Apa saja peran kepala sekolah dalam peningkatan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 6. Langkah apa yang bapak lakukan dalam mengambil sebuah keputusan 7. Menurut bapak apakah staf TU sekolah telah melakukan kerja sama tim yang baik di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 8. Apakah sekolah sudah mengalami peningkatan manajemen mutu yang baik ? 9. Bagaimana kepala sekolah mengimplementasikan manajemen mutu di SMK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 10. Bagaimana upaya bapak dalam meningkatkan sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru ? 11. Bagaimana cara bapak menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru ? 12. Apakah ada kendala dalam melaksanakan prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru ? 13. Apakah mutu disekolah sudah memenuhi kepuasan siswa di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru ? 14. Apa saran bapak untuk meningkatkan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 15. Bagaimana cara bapak mengatasi ketidaksesuaian dalam kepuasan pelanggan (siswa) di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru? 16. Apakah pelaksanaan manajemen mutu di smk sudah meningkat?
Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru	Faktor pendukung Faktor penghambat	1. Apa saja faktor pendukung implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru? 2. Apa saja faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Pedoman Wawancara
(Wakabid. Kurikulum)**

No	Rumusan masalah	Sub indikator	Pertanyaan
1	Bagaimana prinsip-prinsip sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru	Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu 1. Fokus pada pelanggan 2. Kepemimpinan 3. Keterlibatan orang 4. Peningkatan 5. Pendekatan proses 6. Pengambilan keputusan Manajemen hubungan	1. Bagaimana sekolah memahami kebutuhan dan harapan siswa sebagai "pelanggan utama"? 2. Langkah apa saja yang diambil sekolah untuk memastikan kepuasan siswa dan orang tua? 3. Apakah ada sistem atau prosedur khusus untuk menangani keluhan siswa atau orang tua? 4. Bagaimana peran kepemimpinan di sekolah dalam membangun dan memelihara budaya mutu? 5. Apa saja kebijakan atau arahan dari pimpinan sekolah yang mendukung implementasi manajemen mutu? 6. Bagaimana Wakabid. Kurikulum berperan dalam mendukung visi mutu sekolah? 7. Bagaimana sekolah melibatkan guru dan staf dalam pelaksanaan prinsip-prinsip mutu? 8. Apakah ada program pelatihan atau pengembangan bagi guru untuk meningkatkan keterlibatan mereka dalam manajemen mutu? 9. Bagaimana cara melibatkan siswa dalam mendukung budaya mutu di sekolah? 10. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah? 11. Apakah ada sistem evaluasi rutin untuk menilai kualitas program yang berjalan? 12. Bagaimana sekolah menangani masukan dari guru, siswa, atau orang tua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		dalam upaya peningkatan mutu? 13. Bagaimana sekolah memastikan semua proses pembelajaran dan administratif terstruktur dan berjalan efektif? 14. Bagaimana peran Wakabid. Kurikulum dalam mengawasi dan mengembangkan proses-proses ini? 15. Bagaimana sekolah mengumpulkan data yang digunakan dalam pengambilan keputusan? 16. Apakah ada contoh keputusan penting yang diambil berdasarkan data yang terkumpul? 17. Bagaimana sekolah memastikan bahwa data yang digunakan relevan dan akurat? 18. Bagaimana sekolah menjalin hubungan dengan pihak eksternal, seperti industri, perguruan tinggi, atau pemerintah? 19. Apa langkah-langkah yang diambil sekolah untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat dan lingkungan sekitar? 20. Apakah ada kolaborasi yang dilakukan untuk mendukung mutu pendidikan di sekolah?
Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru	Faktor pendukung Faktor penghambat	1. Apa saja faktor pendukung implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu Pekanbaru? 2. Apa saja faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 terpadu pekanbaru?



Lampiran 2

Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
 Jabatan : **Kepala Sekolah**
 Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
 Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
 Hari/Tanggal : **Kamis, 08 Agustus 2024**

Pewawancara:

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Selamat pagi pak?

Kepala Sekolah:

Waalaikumussalam Warahmatullahi Wabarakatuh, Pagi Nak. Silahkan masuk ya

Pewawancara:

Terimakasih banyak pak. Perkenalkan nama saya Iska Auliani Tanjung Dari UIN Suska Riau, Tujuan saya datang kesini pak untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait dengan Implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu disekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

Pewawancara:

Menurut Bapak, sistem manajemen mutu itu apa?

Kepala Sekolah:

Bagi saya, sistem manajemen mutu adalah rangkaian proses dan kebijakan yang dirancang untuk memastikan setiap aspek pendidikan di sekolah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan terus berkembang. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh, mulai dari pembelajaran, fasilitas, hingga layanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua.

Pewawancara:

Jadi, sistem ini mencakup banyak hal, ya Pak?

Kepala Sekolah:

Betul sekali. Sistem manajemen mutu tidak hanya berfokus pada hasil akhir, seperti nilai atau kelulusan siswa, tetapi juga pada proses bagaimana hasil tersebut dicapai. Itu berarti, sistem ini harus melibatkan evaluasi terus-menerus, perbaikan yang berkelanjutan, serta partisipasi aktif dari seluruh pihak di sekolah, termasuk guru, staf, siswa, dan orang tua.

Pewawancara:

Apa yang Bapak anggap paling penting dalam penerapan sistem manajemen mutu?

Kepala Sekolah:

Yang paling penting adalah konsistensi dan komitmen dari seluruh pihak di sekolah. Tanpa komitmen bersama untuk meningkatkan mutu, sistem ini tidak akan berjalan efektif. Oleh karena itu, kami terus menekankan pentingnya kolaborasi dan evaluasi rutin agar setiap elemen dalam sistem ini tetap terjaga kualitasnya. Kami di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu sangat percaya bahwa dengan sistem manajemen mutu yang kuat, sekolah akan mampu memberikan pendidikan terbaik bagi siswa dan mendukung perkembangan mereka secara maksimal.

Pewawancara:

Maaf, Pak, bisa dijelaskan bagaimana sistem manajemen mutu diterapkan di sekolah ini?

Kepala Sekolah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tentu, di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru, sistem manajemen mutu kami diterapkan melalui beberapa prinsip utama. Pertama, kami sangat menekankan pada fokus pada pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua. Kami ingin memastikan bahwa kebutuhan mereka dipenuhi, baik dari segi kualitas pembelajaran maupun fasilitas yang mendukung proses pendidikan.

Pewawancara:

Terus, Pak, bagaimana dengan peran kepemimpinan di dalamnya?

Kepala Sekolah:

Peran kepemimpinan sangat krusial. Sebagai kepala sekolah, saya berusaha memimpin dengan memberikan contoh dan membangun budaya mutu di lingkungan sekolah. Kami juga memiliki tim manajemen yang mengawasi dan memastikan semua standar yang sudah ditetapkan dijalankan oleh semua tenaga pendidik dan kependidikan. Ini termasuk memberikan motivasi kepada guru untuk terus meningkatkan kompetensi mereka.

Pewawancara:

Apakah ada proses evaluasi dalam sistem manajemen mutu ini?

Kepala Sekolah:

Ya, tentu. Evaluasi dilakukan secara berkala, baik melalui penilaian hasil belajar siswa maupun umpan balik dari guru dan orang tua. Kami juga mengumpulkan data dari hasil pembelajaran dan berbagai kegiatan sekolah untuk memastikan bahwa program-program yang berjalan sudah sesuai standar mutu yang kami tetapkan. Dari data itu, kami melakukan analisis untuk perbaikan berkelanjutan.

Pewawancara:

Bagaimana sekolah melakukan perbaikan berkelanjutan tersebut?

Kepala Sekolah:

Setiap akhir semester, kami mengadakan rapat evaluasi untuk membahas capaian yang sudah diperoleh dan kendala yang dihadapi. Hasil dari rapat tersebut digunakan untuk menentukan langkah perbaikan. Misalnya, bila ada kekurangan dalam hal sarana, kami prioritaskan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kami juga menyesuaikan pelatihan bagi guru sesuai dengan kebutuhan yang ditemukan selama evaluasi.

Pewawancara:

Kemudian, Pak, apa saja prinsip-prinsip utama manajemen mutu yang diterapkan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu?

Kepala Sekolah:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami menerapkan beberapa prinsip utama dalam manajemen mutu. Pertama adalah fokus pada pelanggan, yang dalam konteks sekolah berarti siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar. Kami berupaya memahami kebutuhan dan harapan mereka, dan ini menjadi dasar bagi seluruh program yang kami jalankan.

Pewawancara:

Baik, Pak, itu prinsip yang penting. Lalu, prinsip lain apa yang menjadi perhatian?

Kepala Sekolah:

Prinsip kedua adalah kepemimpinan yang kuat. Kami percaya bahwa kepala sekolah dan para pemimpin di berbagai bagian harus menjadi contoh dalam penerapan mutu. Kepemimpinan yang solid sangat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mengarahkan guru serta staf untuk berfokus pada tujuan bersama, yaitu mutu pendidikan yang tinggi.

Pewawancara:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menarik sekali, Pak. Apakah ada prinsip yang melibatkan partisipasi dari seluruh staf, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu. Kami sangat mementingkan keterlibatan penuh dari seluruh staf dan tenaga pengajar. Prinsip ini berarti bahwa semua orang di sekolah, baik guru maupun staf administrasi, dilibatkan dalam proses perencanaan dan penerapan mutu. Kami ingin semua orang merasa memiliki tanggung jawab terhadap peningkatan kualitas sekolah.

Pewawancara:

Apakah ada pendekatan khusus dalam pengelolaan proses belajar-mengajar, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, kami menerapkan pendekatan berbasis proses. Semua kegiatan pembelajaran diatur dengan baik dan terstruktur untuk memastikan setiap proses mendukung hasil yang diinginkan. Selain itu, kami menerapkan pengambilan keputusan berbasis bukti, sehingga keputusan didasarkan pada data dan hasil evaluasi yang terukur, bukan hanya perkiraan.

Pewawancara:

Lalu bagaimana dengan prinsip perbaikan berkelanjutan, Pak?

Kepala Sekolah:

Prinsip perbaikan berkelanjutan merupakan fokus utama kami. Evaluasi rutin dilakukan untuk melihat aspek mana yang perlu ditingkatkan, baik dalam hal akademik maupun non-akademik. Kami percaya bahwa selalu ada ruang untuk menjadi lebih baik, sehingga evaluasi dan perbaikan adalah bagian dari budaya kami.

Pewawancara:

Prinsip-prinsip yang diterapkan di sini sudah menyeluruh ya, Pak. Baiklah, terima kasih atas penjelasannya, Pak.

Kepala Sekolah:

Sama-sama, senang bisa membantu. Kami berharap prinsip-prinsip ini membawa dampak positif bagi perkembangan siswa dan seluruh komunitas sekolah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
Jabatan : **Kepala Sekolah**
Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Rabu, 14 Agustus 2024**

Pewawancara:

Bagaimana pihak sekolah memastikan kebutuhan siswa dan orang tua dapat terpenuhi dalam sistem manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami memiliki beberapa langkah untuk memastikan bahwa kebutuhan siswa dan orang tua selalu menjadi prioritas utama dalam sistem manajemen mutu kami. Pertama, kami mengadakan survey kepuasan secara berkala kepada siswa dan orang tua. Lewat survei ini, kami bisa mengetahui langsung apa saja harapan, kekhawatiran, atau masukan dari mereka, sehingga kami bisa segera menyesuaikan kebijakan dan layanan kami.

Pewawancara:

Bagus, tu, Pak, survei tentunya membantu mendapat masukan langsung. Apakah ada bentuk komunikasi lain dengan orang tua, Pak?

Kepala Sekolah:

Betul sekali. Kami juga rutin mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa, misalnya pada awal tahun ajaran atau ketika ada kegiatan penting di sekolah. Dalam pertemuan ini, kami mendiskusikan program-program sekolah, dan orang tua diberi kesempatan untuk bertanya atau memberi saran. Kami percaya keterbukaan komunikasi ini membantu membangun kepercayaan antara sekolah dan keluarga siswa.

Pewawancara:

Selain komunikasi langsung, apakah ada dukungan lain yang diberikan kepada siswa, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, kami juga memiliki program bimbingan dan konseling untuk membantu siswa yang mungkin mengalami kesulitan belajar atau menghadapi tantangan pribadi. Bimbingan konseling ini dilakukan secara rutin, dan konselor kami siap membantu siswa mencapai potensinya secara optimal. Selain itu, kami mengadakan program ekstrakurikuler yang beragam untuk memastikan siswa dapat mengembangkan bakat dan minat mereka di luar akademik.

Pewawancara:

Bagaimana sekolah mengevaluasi apakah kebutuhan siswa sudah benar-benar terpenuhi, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami melakukan evaluasi berkala, baik dari hasil survei maupun dari laporan akademik dan non-akademik. Selain itu, kami mengundang feedback secara langsung dari guru dan konselor yang berinteraksi dengan siswa setiap hari. Melalui data ini, kami dapat mengidentifikasi area yang mungkin perlu ditingkatkan dan memastikan kebijakan yang diambil relevan dengan kebutuhan siswa dan orang tua. Memastikan kepuasan siswa dan orang tua adalah bagian penting dari upaya kami dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah.

Pewawancara:

Apa saja metode yang digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari siswa dan orang tua mengenai kualitas Pendidikan, Pak?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Sekolah:

Kami memiliki beberapa metode untuk mendapatkan umpan balik dari siswa dan orang tua. Pertama, kami rutin melakukan survey kepuasan setiap semester. Survei ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas pembelajaran, fasilitas sekolah, hingga layanan bimbingan yang diberikan. Dengan begitu, kami bisa mengetahui pendapat mereka secara langsung dan objektif.

Pewawancara:

Bagaimana dengan metode selain survei, Pak?

Kepala Sekolah:

Selain survei, kami juga mengadakan forum diskusi atau pertemuan dengan orang tua siswa, seperti rapat komite sekolah. Dalam pertemuan ini, orang tua dapat menyampaikan masukan atau saran mereka secara langsung. Forum ini sangat membantu, karena kami bisa mendiskusikan berbagai hal secara mendalam dan langsung mendapatkan perspektif dari orang tua.

Pewawancara:

Apakah sekolah juga mendapatkan umpan balik langsung dari siswa, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu saja. Kami memiliki program pertemuan kelas yang melibatkan wali kelas dan siswa secara berkala. Dalam pertemuan ini, siswa diberi kesempatan untuk menyampaikan pengalaman belajar mereka, tantangan yang dihadapi, atau saran untuk perbaikan. Ini menjadi salah satu cara kami memastikan suara siswa didengar dan diperhatikan.

Pewawancara:

Apakah umpan balik ini dianalisis lebih lanjut, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, semua data dari survei, forum orang tua, dan pertemuan kelas kami kumpulkan dan analisis secara menyeluruh. Kami membentuk tim khusus untuk mengelola hasil umpan balik ini, sehingga kami bisa mengidentifikasi aspek mana yang perlu ditingkatkan. Hasil analisis ini juga dijadikan dasar untuk perencanaan ke depan, memastikan program sekolah semakin sesuai dengan kebutuhan siswa dan orang tua.

Pewawancara:

Bagus sekali pendekatannya, Pak.

Kepala Sekolah:

Kami berkomitmen untuk terus berusaha memberikan pendidikan terbaik bagi siswa kami, dan umpan balik dari mereka dan orang tua sangat berharga dalam proses tersebut.

Pewawancara:

Seperti apa peran kepala sekolah dalam memastikan manajemen mutu diterapkan secara konsisten, Pak?

Kepala Sekolah:

Sebagai kepala sekolah, peran saya sangat penting untuk memastikan manajemen mutu diterapkan secara konsisten di setiap aspek kegiatan sekolah. Saya berperan sebagai pemimpin dan penggerak utama yang memberikan arahan, memastikan visi dan misi sekolah selalu terfokus pada peningkatan mutu. Ini berarti saya harus terlibat langsung dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi setiap program sekolah.

Pewawancara:

Apa saja langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan penerapan tersebut, Pak?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Sekolah:

Langkah pertama adalah dengan menetapkan standar mutu yang jelas dan dapat diukur. Saya memastikan seluruh staf dan guru memahami standar ini dan bagaimana pencapaiannya diharapkan. Selain itu, saya mengadakan rapat rutin untuk mengevaluasi kinerja sekolah dan mencari solusi jika ada kendala. Pendekatan ini membantu kami tetap konsisten dengan tujuan mutu yang telah ditetapkan.

Pewawancara:

Bagaimana Bapak mengatasi tantangan dalam mempertahankan konsistensi mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami juga mengupayakan pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru dan staf. Dengan pembekalan ini, mereka bisa terus meningkatkan kompetensi, yang secara langsung mendukung penerapan manajemen mutu di kelas dan dalam interaksi sehari-hari dengan siswa. Selain itu, saya menerapkan sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur untuk memeriksa apakah standar sudah terpenuhi dan di mana perlu ada perbaikan.

Pewawancara:

Apakah ada peran dalam menjaga motivasi staf agar konsisten menjalankan manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu, menjaga motivasi adalah bagian penting. Saya berusaha menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan apresiasi bagi staf yang berkomitmen tinggi terhadap mutu. Menghargai upaya dan pencapaian mereka adalah salah satu cara kami memastikan semua orang merasa dihargai dan terus termotivasi untuk mempertahankan standar mutu yang tinggi, dan kami berkomitmen untuk terus berupaya dalam memastikan manajemen mutu diterapkan dengan konsisten di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu.

Pewawancara:

Langkah-langkah apa yang diambil untuk memotivasi seluruh staf agar aktif berpartisipasi dalam manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Untuk memotivasi staf agar aktif berpartisipasi dalam manajemen mutu, kami melakukan beberapa langkah. Pertama, kami memastikan bahwa visi dan misi sekolah tentang manajemen mutu jelas dipahami oleh seluruh staf. Dengan memahami tujuan besar sekolah, staf dapat merasa lebih terhubung dan menyadari peran penting mereka dalam mencapai tujuan tersebut.

Pewawancara:

Apa saja langkah konkret yang diterapkan untuk meningkatkan motivasi mereka, Pak?

Kepala Sekolah:

Langkah konkret yang kami ambil termasuk memberikan pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala. Kami menyediakan berbagai pelatihan yang mendukung peningkatan kompetensi, sehingga staf tidak hanya memahami tetapi juga mampu menerapkan prinsip-prinsip mutu dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, kami mendorong keterlibatan mereka dalam perencanaan dan evaluasi mutu sekolah, sehingga mereka merasa memiliki kontribusi nyata terhadap kemajuan sekolah.

Pewawancara:

Apakah ada sistem penghargaan untuk staf yang berprestasi dalam penerapan mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, kami juga menerapkan sistem penghargaan bagi staf yang menunjukkan komitmen tinggi dan pencapaian dalam manajemen mutu. Penghargaan ini bisa dalam bentuk apresiasi formal saat rapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bulan atau kesempatan untuk mengikuti pelatihan lanjutan. Dengan adanya penghargaan, mereka termotivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja.

Pewawancara:

Bagaimana sekolah membangun lingkungan yang mendukung agar staf selalu bersemangat dalam menjalankan tugas mereka, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami berusaha membangun lingkungan kerja yang kolaboratif dan saling mendukung. Misalnya, kami memiliki forum diskusi rutin di mana staf dapat berbagi ide, tantangan, dan solusi terkait manajemen mutu. Kami juga mendorong adanya budaya kerja yang menghargai kerjasama tim, di mana setiap orang merasa didengar dan didukung dalam menjalankan perannya.

Pewawancara:

Langkah-langkah yang sangat baik, Pak. Terima kasih atas penjelasannya.

Kepala Sekolah:

Sama-sama. Kami percaya bahwa motivasi staf adalah kunci sukses dalam penerapan manajemen mutu di sekolah, sehingga upaya ini akan terus kami pertahankan dan tingkatkan.



Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
 Jabatan : **Kepala Sekolah**
 Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
 Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
 Hari/Tanggal : **Kamis, 22 Agustus 2024**

Pewawancara:

Bagaimana guru dan tenaga kependidikan lainnya dilibatkan dalam pelaksanaan manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami melibatkan guru dan tenaga kependidikan dalam manajemen mutu dengan memastikan bahwa mereka menjadi bagian dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program mutu sekolah. Kami mengadakan rapat rutin untuk membahas target-target mutu, di mana semua guru dan staf berkesempatan memberikan masukan dan berbagi ide mereka.

Pewawancara:

Apakah mereka juga diberi tanggung jawab khusus dalam proses ini, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, kami memberikan tugas dan peran khusus kepada guru dan staf sesuai dengan keahlian mereka masing-masing. Misalnya, beberapa guru diangkat sebagai koordinator mutu untuk bidang tertentu seperti kurikulum, pelayanan siswa, atau kegiatan ekstrakurikuler. Mereka bertanggung jawab memastikan standar mutu di bidang tersebut terjaga dan berkoordinasi dengan saya serta rekan lainnya.

Pewawancara:

Bagaimana cara memastikan mereka tetap terlibat dan termotivasi, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami juga menerapkan pendekatan kolaboratif dalam pelaksanaan program. Kami mengadakan sesi diskusi dan evaluasi secara terbuka, sehingga guru dan staf dapat berbagi perkembangan yang dicapai serta tantangan yang dihadapi. Hal ini menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama. Selain itu, kami selalu menghargai ide-ide kreatif mereka dalam perbaikan mutu, yang membuat mereka merasa dihargai dan diakui perannya.

Pewawancara:

Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan untuk mendukung peran mereka dalam manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu, kami menyediakan program pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menerapkan standar mutu, seperti pengelolaan kelas berbasis mutu, teknik evaluasi pembelajaran, dan layanan prima untuk siswa. Dengan pelatihan ini, kami memastikan mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan manajemen mutu di sekolah. Keterlibatan aktif dari seluruh guru dan tenaga kependidikan adalah kunci utama untuk mencapai standar mutu yang diinginkan di sekolah kami.

Pewawancara:

Apakah ada program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf terkait manajemen mutu? Jika ada, apa saja isinya, Pak?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Sekolah:

Ya, kami memiliki beberapa program pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan kompetensi staf terkait manajemen mutu. Program ini diadakan secara berkala dan bertujuan memastikan setiap guru dan tenaga kependidikan memiliki pemahaman yang kuat tentang standar mutu dan cara menerapkannya dalam tugas sehari-hari.

Pewawancara:

Apa saja materi utama yang disampaikan dalam pelatihan tersebut, Pak?

Kepala Sekolah:

Pelatihan ini mencakup beberapa materi utama, antara lain penerapan standar mutu dalam pembelajaran dan layanan siswa, teknik evaluasi dan penilaian yang berfokus pada peningkatan kualitas, serta pengelolaan kelas yang efektif. Kami juga memberikan materi tentang komunikasi efektif dengan siswa dan orang tua, yang penting untuk memastikan umpan balik yang konsisten terhadap proses pendidikan.

Pewawancara:

Apakah ada materi lain yang terkait dengan pengembangan profesional mereka, Pak?

Kepala Sekolah:

Betul, kami juga menyertakan pelatihan tentang pengembangan kompetensi profesional, seperti pengelolaan kurikulum berbasis mutu dan penggunaan teknologi dalam pendidikan. Ini membantu guru dan staf kami untuk tidak hanya memahami standar mutu tetapi juga memperbarui metode pembelajaran sesuai dengan perkembangan terbaru, sehingga mereka dapat menghadirkan pengalaman belajar yang relevan dan bermutu tinggi bagi siswa.

Pewawancara:

Bagaimana pelatihan ini memengaruhi penerapan manajemen mutu di sekolah, Pak?

Kepala Sekolah:

Pelatihan ini sangat membantu dalam penerapan manajemen mutu yang konsisten. Dengan pelatihan, guru dan staf memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam meningkatkan mutu pendidikan, sehingga lebih termotivasi untuk berinovasi dan menjaga standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan ini menciptakan keselarasan di antara seluruh staf, sehingga setiap program sekolah berjalan dengan lebih baik dan terukur sesuai dengan tujuan mutu yang telah kita tetapkan. Lalu peningkatan kompetensi staf ini, kami percaya hal ini adalah fondasi dari manajemen mutu yang berkelanjutan di sekolah.

Pewawancara:

Bisakah dijelaskan bagaimana proses pembelajaran dan administrasi dijalankan agar sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu, di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami memiliki prosedur yang jelas untuk memastikan bahwa baik proses pembelajaran maupun administrasi berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Pertama-tama, dalam proses pembelajaran, kami mengadopsi kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan industri dan perkembangan pendidikan terkini. Setiap guru diharapkan untuk merancang Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang mencerminkan standar mutu dan kompetensi yang ingin dicapai.

Pewawancara:

Bagaimana dengan administrasinya? Apakah ada prosedur tertentu yang diikuti, Pak?

Kepala Sekolah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal administrasi, kami memastikan bahwa semua proses, mulai dari pendaftaran siswa hingga pengelolaan data akademik, dilakukan dengan sistematis dan transparan. Kami menggunakan sistem informasi manajemen yang memudahkan pengelolaan data secara real-time. Setiap langkah dalam administrasi dievaluasi secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan standar mutu.

Pewawancara:

Apa saja langkah-langkah yang diambil untuk mengevaluasi proses ini, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami melakukan evaluasi dan audit internal secara rutin. Setiap semester, kami mengadakan pertemuan evaluasi di mana seluruh staf membahas hasil pencapaian pembelajaran dan efektivitas administrasi. Umpan balik dari siswa dan orang tua juga kami kumpulkan untuk mengevaluasi apakah proses yang kami jalankan sudah memenuhi harapan mereka. Hal ini penting untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan.

Pewawancara:

Apakah ada langkah tambahan untuk memastikan bahwa standar mutu tetap terjaga, Pak?

Kepala Sekolah:

Selain evaluasi rutin, kami juga melibatkan guru dan staf dalam program pengembangan profesional untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manajemen mutu. Kami mengadakan pelatihan tentang teknik pengajaran dan administrasi yang sesuai dengan standar mutu. Dengan cara ini, mereka tidak hanya memahami teori tetapi juga dapat menerapkannya dalam praktik sehari-hari.

Pewawancara:

Terima kasih atas penjelasan yang lengkap ini, Pak.

Kepala Sekolah:

Sama-sama. Ada lagi yang ditanyakan?

Pewawancara:

Ini, Pak, apakah ada pengumpulan data atau bukti untuk menilai keberhasilan implementasi manajemen mutu? Bagaimana data ini dianalisis, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami memiliki sistem yang jelas untuk mengumpulkan data dan bukti terkait implementasi manajemen mutu. Setiap tahun, kami melakukan pengumpulan data yang mencakup berbagai aspek, mulai dari hasil belajar siswa, tingkat kepuasan siswa dan orang tua, hingga efektivitas program yang telah kami jalankan.

Pewawancara:

Data apa saja yang biasanya dikumpulkan, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami mengumpulkan data akademik seperti nilai ujian dan penilaian akhir semester, serta data non-akademik seperti partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler. Selain itu, kami juga melakukan survei kepuasan terhadap siswa dan orang tua untuk mendapatkan masukan mengenai pengalaman mereka di sekolah. Data ini sangat penting untuk memahami sejauh mana standar mutu yang telah kami tetapkan terpenuhi.

Pewawancara:

Bagaimana proses analisis data tersebut dilakukan, Pak?

Kepala Sekolah:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah data terkumpul, kami melakukan analisis dengan menggunakan metode statistik dasar. Kami membandingkan hasil yang diperoleh dengan standar mutu yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, jika kami memiliki target tertentu untuk nilai rata-rata ujian, kami akan mengevaluasi apakah kami mencapai target tersebut atau tidak. Kami juga melihat tren dari tahun ke tahun untuk memahami apakah ada perbaikan atau penurunan dalam kualitas pendidikan.

Pewawancara:

Apakah hasil analisis ini digunakan untuk perbaikan lebih lanjut, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu, hasil analisis menjadi bahan evaluasi bagi kami. Jika terdapat area yang perlu ditingkatkan, kami akan merancang program perbaikan yang spesifik dan terukur. Kami mengadakan rapat evaluasi yang melibatkan semua guru dan staf untuk mendiskusikan hasil analisis dan merumuskan langkah-langkah perbaikan. Selain itu, kami juga melaporkan hasil ini kepada orang tua dan stakeholder lainnya untuk transparansi.

Pewawancara:

Terima kasih, Pak, atas penjelasan yang sangat jelas ini, Pak.

Kepala Sekolah:

Sama-sama. Yang jelas kami telah berkomitmen untuk terus meningkatkan manajemen mutu di sekolah kami melalui pengumpulan data yang sistematis dan analisis yang berbasis pada fakta.

Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
Jabatan : **Kepala Sekolah**
Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Jumat, 30 Agustus 2024**

Pewawancara:

Bagaimana sekolah melakukan evaluasi untuk perbaikan manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, evaluasi untuk perbaikan manajemen mutu merupakan bagian integral dari proses pengelolaan sekolah. Kami melakukan evaluasi secara berkala, baik melalui evaluasi internal maupun eksternal, untuk memastikan bahwa semua aspek pendidikan berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Pewawancara:

Apa yang dimaksud dengan evaluasi internal dan eksternal, Pak?

Kepala Sekolah:

Evaluasi internal dilakukan oleh tim di sekolah, yang melibatkan guru dan staf untuk menilai efektivitas program pendidikan dan administrasi. Kami melakukan rapat evaluasi secara rutin, biasanya setiap semester, di mana kami menganalisis data yang telah kami kumpulkan, seperti hasil ujian, survei kepuasan siswa dan orang tua, serta umpan balik dari guru. Sementara itu, evaluasi eksternal biasanya dilakukan oleh lembaga independen atau dinas pendidikan yang mengaudit dan menilai kualitas pendidikan di sekolah kami.

Pewawancara:

Apa saja langkah-langkah konkret yang diambil berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Pak?

Kepala Sekolah:

Setelah evaluasi dilakukan, kami akan merumuskan rencana perbaikan yang spesifik. Misalnya, jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa siswa mengalami kesulitan dalam mata pelajaran tertentu, kami akan menyusun program remedial atau pelatihan tambahan untuk guru agar mereka dapat lebih efektif dalam mengajar. Kami juga memperbaiki fasilitas dan sumber belajar jika ada masukan dari siswa dan orang tua.

Pewawancara:

Bagaimana pihak sekolah melibatkan siswa dan orang tua dalam proses evaluasi ini, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami sangat menghargai masukan dari siswa dan orang tua. Kami melakukan survei kepuasan secara rutin, dan hasilnya menjadi salah satu pertimbangan dalam evaluasi. Selain itu, kami mengadakan pertemuan dengan orang tua di mana mereka dapat memberikan umpan balik secara langsung. Hal ini sangat penting untuk memahami perspektif mereka dan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

Pewawancara:

Adanya langkah perbaikan yang telah dilakukan berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya, Pak?

Kepala Sekolah:

Berdasarkan hasil evaluasi yang kami lakukan sebelumnya, kami telah mengambil beberapa langkah perbaikan yang signifikan. Salah satu temuan utama dari evaluasi terakhir adalah bahwa beberapa siswa mengalami kesulitan dalam mata pelajaran tertentu, terutama di bidang teknik dan vokasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pewawancara:

Apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut, Pak?

Kepala Sekolah:

Untuk mengatasi masalah tersebut, kami merancang program remedial yang khusus ditujukan bagi siswa yang mengalami kesulitan. Kami menambahkan sesi tambahan di luar jam pelajaran reguler di mana siswa dapat mendapatkan bimbingan langsung dari guru. Kami juga mengajak guru-guru yang berpengalaman dalam bidang tersebut untuk memberikan pelatihan tambahan bagi siswa.

Pewawancara:

Apakah ada perubahan yang dilakukan dalam hal pengajaran atau kurikulum, Pak?

Kepala Sekolah:

Ya, setelah evaluasi, kami juga melakukan penyesuaian pada Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa. Kami memperkenalkan metode pembelajaran yang lebih interaktif dan berbasis proyek agar siswa dapat lebih aktif terlibat dalam proses belajar. Selain itu, kami menambahkan materi pembelajaran yang relevan dengan perkembangan industri agar siswa lebih siap menghadapi dunia kerja.

Pewawancara:

Bagaimana dengan fasilitas dan sumber daya yang tersedia, Pak?

Kepala Sekolah:

Kami juga melakukan perbaikan dalam hal fasilitas. Berdasarkan umpan balik dari siswa dan orang tua, kami meningkatkan fasilitas laboratorium dan ruang praktik untuk mendukung pembelajaran teknik. Kami berinvestasi dalam peralatan baru dan memastikan bahwa semua alat dan bahan ajar dalam kondisi baik.

Pewawancara:

Apakah ada program pelatihan untuk guru, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu. Kami menyadari bahwa pengembangan kompetensi guru sangat penting. Oleh karena itu, kami mengadakan program pelatihan dan workshop untuk guru tentang metode pengajaran terbaru dan manajemen kelas yang efektif. Hal ini bertujuan agar mereka dapat memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi kepada siswa.

Pewawancara:

Terima kasih, Pak, atas penjelasan yang jelas mengenai langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan.

Kepala Sekolah:

Sama-sama. di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu ini, kami terus melakukan perbaikan dan memastikan bahwa pendidikan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Transkrip Wawancara

Nama : **Chick Pramita, S.Pd**
Jabatan : **Wakil Kepala Bidang Kurikulum**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Senin, 26 Agustus 2024**

Pewawancara:

Bisa dijelaskan bagaimana sistem manajemen mutu diterapkan di sekolah ini?

Wakabid Kurikulum:

Tentu, di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru, penerapan sistem manajemen mutu kami fokuskan pada beberapa aspek utama, dimulai dari peningkatan kualitas pembelajaran hingga pelayanan administratif yang terstruktur. Pada dasarnya, kami menggunakan pendekatan terpadu, artinya semua komponen sekolah berperan dalam mendukung pencapaian standar mutu.

Pewawancara:

Pendekatan terpadu seperti apa yang diterapkan? Bisa dijelaskan lebih spesifik?

Wakabid Kurikulum:

Pendekatan terpadu ini melibatkan penyesuaian kurikulum dengan kebutuhan industri, penjaminan kualitas pada evaluasi pembelajaran, dan pemantauan kinerja guru. Kami membangun sistem umpan balik, baik dari siswa maupun guru, yang rutin kami evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan aspek yang perlu ditingkatkan. Selain itu, pemantauan ini tak hanya bersifat formal, namun juga informal melalui diskusi rutin antar staf untuk mendorong perbaikan berkelanjutan.

Pewawancara:

Apakah ada bagian dari manajemen mutu yang berfokus pada siswa dan orang tua?

Wakabid Kurikulum:

Betul. Kami menyadari pentingnya keterlibatan siswa dan orang tua dalam mencapai mutu yang optimal. Oleh karena itu, kami mengadakan pertemuan rutin dengan wali murid untuk membahas perkembangan siswa, serta membuka akses informasi melalui sistem komunikasi sekolah yang dapat diakses orang tua. Tujuannya agar mereka bisa terus mendukung anak-anak mereka di rumah sesuai dengan target mutu yang sudah kami tetapkan di sekolah.

Pewawancara:

Apakah ada peran khusus bagi guru dalam penerapan manajemen mutu ini?

Wakabid Kurikulum:

Peran guru sangat sentral. Mereka tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pemantau kualitas dari setiap kegiatan pembelajaran yang mereka laksanakan. Kami selalu mendorong guru untuk terus melakukan evaluasi dan berinovasi dalam metode pengajaran. Setiap triwulan, ada rapat khusus bagi para guru untuk berbagi praktik terbaik dan menyusun strategi baru yang dapat meningkatkan hasil belajar siswa sesuai dengan standar mutu yang kami tetapkan.

Pewawancara:

Apa saja prinsip-prinsip utama manajemen mutu yang diterapkan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu?

Wakabid Kurikulum:

Dr. SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami berpedoman pada beberapa prinsip utama dalam manajemen mutu yang menjadi dasar kegiatan sehari-hari di sekolah. Pertama, fokus pada pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua. Kami memastikan kebutuhan mereka selalu menjadi prioritas dalam pengembangan program pembelajaran dan pelayanan sekolah. Kami berusaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyesuaikan program pendidikan dengan kebutuhan siswa, terutama yang terkait dengan keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja. Kedua, kepemimpinan yang kuat di mana pimpinan sekolah berperan penting dalam membentuk budaya mutu. Pimpinan tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga membangun semangat kerja sama di antara seluruh staf dan guru agar kualitas sekolah terus meningkat. Kemudian ada keterlibatan orang-orang, khususnya guru dan tenaga kependidikan. Kami mendorong setiap individu untuk aktif berpartisipasi dan berinovasi dalam proses pembelajaran. Seluruh staf memiliki tanggung jawab kolektif dalam menjaga kualitas pendidikan dan layanan di sekolah. Selanjutnya, kami menerapkan prinsip pendekatan proses. Artinya, setiap kegiatan di sekolah ini, mulai dari proses belajar mengajar hingga administrasi, dikelola secara sistematis agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Yang terakhir adalah prinsip perbaikan berkelanjutan. Kami selalu mengevaluasi pencapaian mutu secara berkala. Jika ada kekurangan atau peluang untuk berkembang, kami segera menyesuaikan strategi atau melakukan pembaruan sesuai kebutuhan. Harapannya, sekolah ini terus beradaptasi dan mampu mencapai mutu yang lebih tinggi.

Pewawancara:

Bagaimana pihak sekolah memastikan kebutuhan siswa dan orang tua dapat terpenuhi dalam sistem manajemen mutu?

Wakabid Kurikulum:

Untuk memastikan kebutuhan siswa dan orang tua terpenuhi, kami di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu menerapkan beberapa pendekatan yang cukup strategis. Pertama, kami memiliki sistem umpan balik yang terbuka. Secara berkala, kami mengadakan pertemuan dengan orang tua untuk mendiskusikan perkembangan siswa, menerima masukan, serta menyampaikan informasi terkait program dan kebijakan sekolah. Kegiatan ini membantu kami memahami harapan dan kebutuhan mereka. Kedua, kami mengutamakan transparansi dalam informasi, seperti kemajuan akademik, absensi, dan kegiatan siswa lainnya. Kami menyediakan platform komunikasi yang mudah diakses oleh orang tua, baik itu melalui aplikasi pesan, portal sekolah, atau pertemuan tatap muka. Dengan begitu, mereka dapat selalu mengikuti perkembangan pendidikan anak-anak mereka. Selain itu, kami juga terus mengembangkan kurikulum agar relevan dengan kebutuhan industri dan dunia kerja. Kami sering melakukan survei dan evaluasi untuk memastikan bahwa program belajar yang kami terapkan sesuai dengan harapan orang tua serta minat dan kebutuhan siswa sendiri. Dengan cara ini, kami berusaha untuk membangun pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademis, tetapi juga mempersiapkan siswa dengan keterampilan praktis yang sesuai kebutuhan zaman.

Pewawancara:

Apa saja metode yang digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari siswa dan orang tua mengenai kualitas pendidikan?

Wakabid Kurikulum:

Kami menggunakan beberapa metode untuk memperoleh umpan balik dari siswa dan orang tua mengenai kualitas pendidikan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu. Pertama, kami rutin mengadakan kuesioner kepuasan yang diisi oleh siswa dan orang tua. Kuesioner ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas pengajaran, fasilitas, hingga layanan administratif. Dari sini, kami mendapatkan data yang cukup lengkap tentang persepsi mereka terhadap mutu pendidikan di sekolah. Selain kuesioner, kami juga mengadakan pertemuan berkala dengan komite sekolah dan orang tua. Dalam pertemuan ini, kami membahas perkembangan siswa dan membuka sesi diskusi untuk mendengarkan masukan secara langsung. Ini juga menjadi kesempatan bagi orang tua untuk menyampaikan harapan dan tantangan yang mereka hadapi terkait pendidikan anak-anak mereka. Di tingkat siswa, kami sering mengadakan diskusi kelompok kecil atau sesi refleksi kelas yang dipimpin oleh wali kelas atau guru bimbingan konseling. Siswa dapat berbicara tentang pengalaman belajar mereka, kendala yang dihadapi, serta saran yang dapat membantu meningkatkan kualitas pengajaran dan kegiatan sekolah. Metode lain yang kami gunakan adalah sistem pengaduan terbuka yang bisa diakses kapan saja. Baik siswa maupun orang tua dapat menyampaikan keluhan atau saran secara langsung melalui platform online sekolah atau dengan menghubungi pihak manajemen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekolah. Semua umpan balik ini kemudian kami tinjau secara berkala untuk memastikan perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan yang berkelanjutan.

Pewawancara:

Seperti apa peran kepala sekolah dalam memastikan manajemen mutu diterapkan secara konsisten?

Wakabid Kurikulum:

Peran kepala sekolah sangat penting dalam memastikan manajemen mutu berjalan secara konsisten di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu. Sebagai pemimpin, kepala sekolah berperan sebagai pengarah dan motivator utama dalam pelaksanaan manajemen mutu. Pertama, beliau menetapkan visi dan standar mutu yang jelas yang menjadi panduan bagi seluruh staf dan guru. Kepala sekolah juga memastikan bahwa semua elemen sekolah memahami dan mendukung visi ini melalui rapat koordinasi rutin dan sosialisasi. Selain itu, kepala sekolah aktif memonitor pencapaian mutu secara berkala. Melalui evaluasi rutin, seperti peninjauan hasil akademik dan survei kepuasan, beliau memastikan bahwa setiap unit di sekolah, baik akademik maupun non-akademik, memenuhi standar yang telah ditetapkan. Jika ada kendala atau ketidaksesuaian, kepala sekolah segera mengarahkan langkah-langkah perbaikan. Kepala sekolah juga memiliki peran dalam mengembangkan sumber daya manusia, seperti menyediakan pelatihan bagi guru untuk meningkatkan kompetensi mereka. Hal ini penting agar tenaga pendidik terus berkembang sesuai dengan kebutuhan manajemen mutu. Beliau juga memupuk budaya kerja sama dan komunikasi yang baik di antara staf, sehingga setiap orang merasa memiliki tanggung jawab dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan pendekatan yang terstruktur dan kepemimpinan yang suportif, kepala sekolah memastikan bahwa prinsip-prinsip manajemen mutu tidak hanya diterapkan sesaat, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja sehari-hari di sekolah.

Transkrip Wawancara

Nama : **Chick Pramita, S.Pd**
 Jabatan : **Wakil Kepala Bidang Kurikulum**
 Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
 Hari/Tanggal : **Selasa, 13 Agustus 2024**

Pewawancara:

Langkah-langkah apa yang diambil untuk memotivasi seluruh staf agar aktif berpartisipasi dalam manajemen mutu?

Wakabid Kurikulum:

Untuk memotivasi seluruh staf agar aktif dalam manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami mengadopsi beberapa langkah yang bertujuan untuk membangun keterlibatan dan komitmen yang tinggi. Pertama, kami mengadakan sesi pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala. Melalui pelatihan ini, staf tidak hanya meningkatkan keterampilan mereka, tetapi juga memahami standar mutu yang diharapkan dan bagaimana mereka dapat berkontribusi. Selanjutnya, kami mengimplementasikan sistem apresiasi dan penghargaan untuk staf yang menunjukkan dedikasi tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Penghargaan ini dapat berupa penghargaan bulanan, pengakuan dalam pertemuan staf, atau kesempatan untuk mengikuti program pelatihan lanjutan. Dengan adanya penghargaan ini, staf merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif. Kami juga menerapkan komunikasi yang terbuka dan melibatkan staf dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan manajemen mutu. Dengan cara ini, staf merasa bahwa suara mereka didengar, dan mereka lebih terdorong untuk berperan serta. Kami mengadakan pertemuan rutin untuk membahas progres mutu dan memberikan kesempatan bagi seluruh staf untuk berbagi ide dan saran. Langkah lain adalah penetapan tujuan bersama yang realistis namun menantang, di mana setiap bagian sekolah memiliki target yang sejalan dengan standar mutu sekolah. Kami memantau pencapaian secara berkala, sehingga setiap staf dapat melihat dampak nyata dari kontribusi mereka terhadap kualitas sekolah secara keseluruhan. Dengan kombinasi dari pelatihan, apresiasi, komunikasi terbuka, dan tujuan bersama, kami berusaha menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk partisipasi aktif dan berkelanjutan dalam manajemen mutu.

Pewawancara:

Bagaimana guru dan tenaga kependidikan lainnya dilibatkan dalam pelaksanaan manajemen mutu?

Wakabid Kurikulum:

Guru dan tenaga kependidikan lainnya memiliki peran sentral dalam pelaksanaan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu. Untuk melibatkan mereka secara aktif, kami pertama-tama memberikan tanggung jawab khusus kepada setiap guru sesuai dengan bidang keahlian mereka, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Misalnya, guru mata pelajaran diberi peran dalam penyusunan materi dan strategi pengajaran yang disesuaikan dengan standar mutu yang ditetapkan sekolah. Kami juga mengadakan workshop dan pelatihan berkala untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang prinsip-prinsip manajemen mutu, sehingga mereka dapat mengintegrasikannya dalam setiap aspek kegiatan pembelajaran. Dalam kegiatan ini, para guru diajak berkolaborasi untuk merancang metode pengajaran yang efektif, membuat bahan ajar yang relevan, serta mengembangkan teknik evaluasi yang lebih komprehensif. Ada tim mutu internal yang terdiri dari guru-guru dan staf administrasi yang berperan dalam pemantauan dan evaluasi program sekolah. Tim ini bekerja sama untuk mengumpulkan data, melakukan analisis, dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang dibahas dalam pertemuan evaluasi rutin. Dengan cara ini, para guru dan staf merasa bahwa mereka adalah bagian penting dari proses peningkatan kualitas sekolah. Kami juga mendorong partisipasi aktif guru dan tenaga kependidikan dalam rapat bulanan di mana mereka dapat berbagi tantangan yang dihadapi, memberi masukan, serta menyarankan solusi yang konstruktif. Melalui rapat ini, mereka dapat merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang relevan dengan pekerjaan mereka sehari-hari, sehingga terbangun rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap mutu sekolah.

Pewawancara:

Apakah ada program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf terkait manajemen mutu? Jika ada, apa saja isinya?

Wakabid Kurikulum:

Ya, di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu kami memiliki program pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi staf dalam penerapan manajemen mutu. Program ini dirancang agar setiap staf, baik guru maupun tenaga administrasi, memahami prinsip-prinsip mutu yang harus diterapkan serta cara untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan mereka. Isi pelatihan ini mencakup beberapa materi pokok. Pertama, ada pengantar prinsip-prinsip dasar manajemen mutu yang meliputi fokus pada kepuasan siswa dan orang tua, pentingnya peningkatan berkelanjutan, serta pendekatan berbasis data dalam pengambilan keputusan. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dasar bagi semua staf agar mereka memiliki perspektif yang sama dalam hal standar mutu sekolah. Kedua, kami mengadakan workshop tentang teknik evaluasi dan pemantauan mutu. Dalam sesi ini, staf diajarkan cara mengevaluasi pencapaian mutu dari setiap program atau kegiatan yang mereka lakukan, seperti melalui pengumpulan data, analisis hasil, serta interpretasi statistik dasar. Hal ini penting agar mereka mampu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki berdasarkan bukti nyata. Ada pelatihan khusus untuk pengembangan keterampilan komunikasi dan kerja tim. Keterampilan ini sangat penting dalam manajemen mutu karena staf harus bisa berkomunikasi dengan baik untuk membahas masalah, berbagi solusi, dan bekerja sama secara efektif. Kami juga mengadakan sesi berbagi praktik terbaik di mana guru dan staf yang sudah memiliki pengalaman atau pencapaian dalam bidang tertentu dapat berbagi metode atau strategi yang mereka anggap berhasil. Sesi ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi rekan-rekan lain dan meningkatkan semangat kolaborasi di antara staf.

Pewawancara:

Bagaimana guru dan tenaga kependidikan lainnya dilibatkan dalam pelaksanaan manajemen mutu?

Wakabid Kurikulum:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami melibatkan guru dan tenaga kependidikan lainnya dalam pelaksanaan manajemen mutu dengan berbagai cara. Pertama, setiap guru diberikan tanggung jawab khusus sesuai dengan bidang keahlian mereka. Misalnya, dalam pengembangan kurikulum, guru diharapkan untuk aktif berkontribusi dalam penyusunan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Kami juga membentuk tim manajemen mutu yang terdiri dari perwakilan guru dan staf administrasi. Tim ini bertugas untuk mengumpulkan data, menganalisis hasil evaluasi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang akan dibahas dalam pertemuan rutin. Dengan melibatkan mereka secara langsung, kami menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap kualitas pendidikan. Kami mengadakan diskusi kelompok dan forum feedback di mana guru dan tenaga kependidikan dapat menyampaikan masukan dan ide terkait pelaksanaan program pendidikan. Ini menjadi kesempatan bagi mereka untuk berbagi pengalaman dan tantangan yang dihadapi, serta menciptakan solusi bersama.



Transkrip Wawancara

Nama : Chick Pramita, S.Pd
 Jabatan : Wakil Kepala Bidang Kurikulum
 Tempat Wawancara : SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru
 Hari/Tanggal : Rabu, 21 Agustus 2024

Pewawancara:

Apakah ada program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf terkait manajemen mutu? Jika ada, apa saja isinya?

Wakabid Kurikulum:

Ya, kami memiliki program pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan kompetensi staf terkait manajemen mutu. Program ini mencakup beberapa materi inti, antara lain: Pengantar Manajemen Mutu: Pelatihan ini memberikan pemahaman dasar tentang prinsip-prinsip manajemen mutu, seperti orientasi pada kepuasan pelanggan, prinsip perbaikan berkelanjutan, dan pentingnya pengukuran kinerja. Teknik Evaluasi dan Pemantauan: Staf diajarkan cara melakukan evaluasi terhadap program dan kegiatan yang telah dilaksanakan. Ini termasuk teknik pengumpulan data, analisis hasil, serta penggunaan alat evaluasi yang tepat. Komunikasi Efektif dan Kerja Tim: Mengingat pentingnya komunikasi dalam manajemen mutu, pelatihan ini fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi antar pribadi dan kolaborasi di dalam tim. Praktik Terbaik dalam Pengajaran: Dalam sesi ini, guru yang memiliki pengalaman baik dalam menerapkan metode pengajaran yang berkualitas berbagi praktik terbaik mereka, yang diharapkan dapat menginspirasi rekan-rekan lainnya. Sistem Umpan Balik: Pelatihan ini membekali staf dengan teknik untuk mendapatkan umpan balik dari siswa dan orang tua, serta cara menganalisis dan menerapkan umpan balik tersebut untuk perbaikan mutu.

Pewawancara:

Bagaimana sekolah melakukan evaluasi untuk perbaikan manajemen mutu?

Wakabid Kurikulum:

Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami melakukan evaluasi manajemen mutu melalui beberapa langkah sistematis. Pertama, kami mengadakan evaluasi berkala yang melibatkan semua aspek pendidikan, mulai dari proses pembelajaran hingga administrasi. Evaluasi ini dilakukan melalui survei kepuasan siswa dan orang tua, serta analisis hasil belajar siswa yang diukur melalui ujian dan penilaian lainnya. Kami juga mengadakan pertemuan rutin tim manajemen mutu, di mana kami membahas data yang terkumpul dan hasil evaluasi. Tim ini berfungsi untuk menganalisis informasi yang diperoleh, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menetapkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Selain itu, kami melakukan benchmarking dengan sekolah lain untuk membandingkan kinerja dan mencari praktik terbaik yang bisa diterapkan di sekolah kami. Kami juga mendorong partisipasi aktif dari semua pihak, termasuk guru, tenaga kependidikan, dan siswa, untuk memberikan masukan dan umpan balik terkait proses evaluasi. Dengan cara ini, kami dapat memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai kualitas pendidikan yang kami tawarkan.

Pewawancara:

Apa langkah perbaikan yang telah dilakukan berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya?

Wakabid Kurikulum:

Berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya, kami telah mengambil beberapa langkah perbaikan yang signifikan. Pertama, kami mengidentifikasi bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan metode pengajaran di beberapa mata pelajaran. Sebagai respons, kami mengadakan pelatihan untuk guru mengenai pendekatan pembelajaran aktif dan penggunaan teknologi dalam pengajaran. Ini diharapkan dapat membuat proses belajar mengajar menjadi lebih menarik dan efektif.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kedua, dari umpan balik siswa dan orang tua, kami menemukan bahwa komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua perlu diperkuat. Oleh karena itu, kami memulai program pertemuan rutin dengan orang tua untuk mendiskusikan perkembangan siswa dan menyampaikan informasi terkait kegiatan sekolah. Kami juga memperkenalkan sistem komunikasi online yang memungkinkan orang tua untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan mudah. Kami melakukan perbaikan dalam fasilitas belajar berdasarkan masukan yang kami terima. Kami menambah peralatan dan sumber belajar yang lebih memadai di ruang kelas dan laboratorium untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Langkah-langkah ini tidak hanya ditujukan untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, tetapi juga untuk memastikan bahwa kami terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan siswa dan lingkungan pendidikan yang dinamis. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, kami berharap dapat meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu secara keseluruhan.



UIN SUSKA RIAU

Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
Jabatan : **Kepala Sekolah**
Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Rabu, 02 Oktober 2024**

Pewawancara:

Apa saja faktor internal yang mendukung penerapan manajemen mutu di sekolah ini, Pak?

Kepala Sekolah:

5
2
0

Baik, ada beberapa faktor internal yang sangat mendukung penerapan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru. Pertama, kami memiliki komitmen yang kuat dari seluruh staf dan tenaga pengajar. Di sini, semua guru dan karyawan sangat mendukung program manajemen mutu yang kami terapkan, dan mereka memahami bahwa kualitas pendidikan harus terus ditingkatkan.

Pewawancara:

Komitmen dari tenaga pengajar dan staf sekolah memang penting, Pak. Selain itu, apa lagi yang menjadi faktor pendukung?

Kepala Sekolah:

Faktor pendukung lainnya adalah kepemimpinan yang berfokus pada peningkatan mutu. Kami di jajaran pimpinan berupaya untuk terus mengarahkan visi dan misi sekolah agar tetap konsisten dengan standar mutu yang ingin kami capai. Setiap langkah dan keputusan yang diambil selalu mempertimbangkan dampaknya terhadap kualitas pendidikan di sekolah ini.

Pewawancara:

Lalu, apakah ada sarana atau fasilitas yang mendukung penerapan manajemen mutu ini, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu, kami juga memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk mendukung proses belajar mengajar dan administrasi sekolah. Fasilitas yang baik ini sangat penting untuk memastikan bahwa siswa dan guru dapat beraktivitas dengan efektif dan efisien. Selain itu, kami juga mengelola data dan informasi secara sistematis sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan.

Pewawancara:

Wah, jadi memang banyak faktor internal yang saling mendukung, ya, Pak. Apakah ada faktor lainnya?

Kepala Sekolah:

Ya, satu lagi yang tidak kalah penting adalah budaya kerja yang baik. Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, kami berusaha membangun lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Ini membantu menciptakan semangat kerja sama di antara para guru dan staf, sehingga mereka bisa saling mendukung dalam menjalankan prinsip-prinsip manajemen mutu.

Pewawancara:

Apakah ada dukungan dari organisasi luar atau instansi pemerintah yang memudahkan implementasi prinsip manajemen mutu, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu saja, ada beberapa dukungan penting dari pihak luar yang sangat membantu kami dalam menerapkan prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru. Misalnya, kami mendapat dukungan dari Dinas Pendidikan dalam bentuk bimbingan teknis dan pelatihan yang

- ### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperuntukkan bagi para guru dan staf. Program-program ini sangat bermanfaat untuk memastikan bahwa seluruh staf sekolah memahami standar mutu pendidikan yang diharapkan.

Pewawancara:

Jadi, pelatihan dan bimbingan teknis dari Dinas Pendidikan sangat mendukung penerapan manajemen mutu di sekolah ini, ya, Pak?

Kepala Sekolah:

Berul sekali. Selain Dinas Pendidikan, kami juga mendapatkan bantuan dari lembaga akreditasi sekolah yang membantu melakukan penilaian secara berkala. Lembaga ini memberikan masukan berharga tentang area mana saja yang perlu kami tingkatkan agar tetap sesuai dengan standar nasional.

Pewawancara:

Apakah ada kerjasama dengan organisasi atau pihak lain, Pak, selain Dinas Pendidikan dan lembaga akreditasi?

Kepala Sekolah:

Ada juga. Kami bekerjasama dengan beberapa organisasi profesional yang memberikan program pengembangan kompetensi bagi guru, khususnya dalam hal teknologi dan pengajaran berbasis digital. Di era sekarang, kemampuan digital sangat penting, dan dukungan dari pihak luar ini membantu para guru untuk meningkatkan kompetensinya.

Pewawancara:

Apakah dukungan ini berdampak langsung pada kualitas pengajaran di sekolah?

Kepala Sekolah:

Ya, tentu. Dukungan dari luar ini berdampak langsung, terutama dalam hal meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan pendidikan yang kami berikan. Dengan adanya bantuan ini, kami lebih siap untuk menjalankan prinsip-prinsip manajemen mutu sesuai dengan harapan semua pihak.

Pewawancara:

Terima kasih banyak atas informasinya, Pak. Ini sangat membantu untuk memahami peran organisasi luar dalam mendukung penerapan manajemen mutu di sekolah."

Kepala Sekolah:

Sama-sama. Saya senang bisa membantu, semoga wawancara ini bermanfaat bagi penelitiannya, ya.

Transkrip Wawancara

Nama : **Chick Pramita, S.Pd**
Jabatan : **Wakil Kepala Bidang Kurikulum**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Senin, 07 Oktober 2024**

Pewawancara:

Apa saja faktor internal yang mendukung penerapan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru?

Wakabid Kurikulum:

Baik, faktor internal yang mendukung penerapan manajemen mutu di sekolah kami cukup beragam, ya. Pertama, dari segi SDM atau tenaga pengajar, kita punya guru-guru yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya. Mereka bukan hanya memenuhi kualifikasi akademik, tetapi juga memiliki komitmen kuat untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

Pewawancara:

Jadi, komitmen dari para guru menjadi pendukung utama, begitu ya, Pak?

Wakabid Kurikulum:

Betul sekali. Kami di sini sangat mendorong keterlibatan aktif para guru dalam setiap program pengembangan, baik itu melalui pelatihan-pelatihan maupun workshop yang kami adakan secara berkala. Para guru ini selalu punya inisiatif untuk mengikuti program peningkatan mutu.

Pewawancara:

Selain dari guru, apakah ada faktor lain yang berperan penting?

Wakabid Kurikulum:

Ada. Kami juga didukung oleh sistem pengelolaan administrasi yang cukup rapi. Sistem administrasi di sekolah ini membantu mengelola data akademik dan kehadiran siswa dengan lebih baik. Data ini nantinya jadi acuan bagi kami dalam merancang program peningkatan mutu yang berbasis bukti.

Pewawancara:

Apakah ada faktor internal dari siswa sendiri yang turut mendukung?

Wakabid Kurikulum:

Ya, tentunya. Antusiasme siswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran juga merupakan salah satu faktor pendukung. Mayoritas siswa kita memiliki semangat yang tinggi untuk belajar dan berprestasi. Hal ini memberikan motivasi tambahan bagi kami untuk terus menjaga standar kualitas pendidikan yang tinggi.

Pewawancara:

Jadi, dengan adanya dukungan dari SDM, sistem administrasi, dan motivasi siswa, penerapan manajemen mutu bisa berjalan dengan lancar di sini, ya, Pak?

Wakabid Kurikulum:

Berikut, itulah yang menjadi kekuatan internal kami. Semua elemen di sekolah ini memiliki perannya masing-masing, dan sinergi antara mereka sangat mendukung penerapan manajemen mutu secara konsisten.

Pewawancara:

Apakah ada dukungan dari organisasi luar atau instansi pemerintah yang memudahkan implementasi prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru?

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diinindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wakabid Kurikulum:

Tentu saja ada, dukungan eksternal ini sangat membantu kami. Salah satunya dari Dinas Pendidikan yang memberikan arahan terkait standar mutu yang perlu dicapai sekolah-sekolah vokasi. Mereka juga memberikan supervisi dan bimbingan yang cukup rutin, sehingga kami bisa memonitor dan mengevaluasi apakah implementasi yang kami lakukan sudah sesuai standar.

Pewawancara:

Jadi, dari Dinas Pendidikan sudah ada program pendampingan yang khusus untuk peningkatan mutu, begitu ya?

Wakabid Kurikulum:

Benar. Selain supervisi rutin, Dinas juga sering melibatkan kami dalam pelatihan dan seminar tentang pengelolaan mutu. Misalnya, pelatihan tentang penerapan kurikulum berbasis kompetensi, yang sangat relevan untuk SMK seperti kami. Pelatihan-pelatihan ini membantu guru dan tenaga kependidikan memahami pendekatan terbaru dalam manajemen mutu.

Pewawancara:

Bagaimana dengan organisasi lain di luar Dinas Pendidikan? Apakah ada yang berperan dalam mendukung penerapan manajemen mutu di sekolah ini?

Wakabid Kurikulum:

Ada juga, misalnya dari lembaga-lembaga sertifikasi yang bekerja sama dengan kami. Lembaga-lembaga ini sering memberikan sertifikasi kompetensi untuk siswa, yang tentunya meningkatkan daya saing lulusan kami. Dengan begitu, kami juga terdorong untuk terus menjaga standar pembelajaran agar sesuai dengan kriteria sertifikasi tersebut.

Pewawancara:

Apakah dukungan ini juga berdampak pada kesiapan siswa dalam menghadapi dunia kerja?

Wakabid Kurikulum:

Ya, betul. Dukungan dari pihak luar, terutama yang berkaitan dengan sertifikasi dan pelatihan praktis, membantu siswa memahami kebutuhan industri dan mempersiapkan mereka untuk langsung bekerja setelah lulus. Ini selaras dengan prinsip manajemen mutu kami, yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, dalam hal ini adalah siswa dan dunia industri.

Pewawancara:

Dukungan eksternal ini tampaknya berperan cukup besar, ya, Pak?

Wakabid Kurikulum:

Sangat besar. Bagi kami, dukungan dari organisasi luar dan pemerintah adalah salah satu faktor kunci yang memungkinkan kami menerapkan manajemen mutu secara maksimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.



Transkrip Wawancara

Nama : **Drs. Alisman**
Jabatan : **Kepala Sekolah**
Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
Tempat Wawancara : **SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru**
Hari/Tanggal : **Jumat, 11 Oktober 2024**

Pewawancara:

Apa kendala utama yang dihadapi dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu, Pak?

Kepala Sekolah:

Baik, kalau bicara kendala, tentu ada beberapa hal yang menjadi tantangan utama bagi kami dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu ini. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya, baik itu dari segi tenaga pendidik maupun fasilitas. Misalnya, masih ada beberapa guru yang perlu pengembangan keterampilan khusus dalam hal pemahaman sistem manajemen mutu.

Pewawancara:

Berarti, sumber daya manusia menjadi tantangan utama, ya, Pak?

Kepala Sekolah:

Iya, benar sekali. Meski para guru kami sudah sangat berdedikasi, namun tidak semua memiliki latar belakang atau pelatihan khusus dalam sistem manajemen mutu. Ini yang membuat kami perlu melakukan pembinaan dan pelatihan secara bertahap, agar semua pihak memiliki pemahaman yang sama terhadap standar mutu yang ingin kita capai.

Pewawancara:

Lalu, dari segi fasilitas, apakah juga ada kendala tertentu?

Kepala Sekolah:

Betul, fasilitas juga menjadi kendala. Misalnya, kita belum sepenuhnya memiliki peralatan teknologi yang memadai untuk mendukung semua proses administrasi dan evaluasi mutu secara efisien. Idealnya, kita butuh perangkat IT yang memadai untuk mendokumentasikan dan memantau perkembangan manajemen mutu, sehingga semua proses bisa lebih terstruktur dan terkontrol.

Pewawancara:

Jadi, dengan keterbatasan itu, bagaimana Bapak mengatasinya?

Kepala Sekolah:

Kami berusaha melakukan peningkatan secara bertahap. Untuk sumber daya manusia, kami adakan pelatihan-pelatihan rutin, baik dari internal maupun dengan menghadirkan pemateri eksternal yang ahli di bidang manajemen mutu. Sementara itu, untuk fasilitas, kami berupaya memaksimalkan dana yang ada, baik dari BOS maupun sumber lain, agar bisa menambah perangkat yang dibutuhkan secara bertahap.

Pewawancara:

Apakah terdapat masalah infrastruktur atau sumber daya yang menghambat penerapan manajemen mutu? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya, Pak?

Kepala Sekolah:

Iya, ada beberapa masalah infrastruktur dan sumber daya yang cukup menghambat penerapan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu ini. Salah satu kendala utamanya adalah ketersediaan fasilitas pendukung seperti laboratorium yang masih perlu peningkatan. Misalnya,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laboratorium komputer kami belum sepenuhnya memenuhi standar kebutuhan siswa dalam proses belajar berbasis teknologi.

Pewawancara:

Apakah keterbatasan fasilitas tersebut berdampak langsung pada pelaksanaan manajemen mutu di sekolah, Pak?

Kepala Sekolah:

Tentu saja. Infrastruktur yang terbatas ini memengaruhi kelancaran proses pembelajaran dan juga standar yang ingin kami capai dalam manajemen mutu. Misalnya, dalam manajemen mutu kita menginginkan adanya evaluasi rutin berbasis digital untuk lebih efisien, namun karena perangkat yang terbatas, proses evaluasi ini jadi tidak maksimal.

Pewawancara:

Lalu, apa yang Bapak lakukan untuk mengatasi masalah ini?

Kepala Sekolah:

Kami berupaya mencari dukungan tambahan, baik dari pemerintah melalui bantuan sarana prasarana maupun dari pihak donatur atau mitra industri yang mau berkontribusi untuk pengembangan fasilitas sekolah. Selain itu, kami juga mengoptimalkan sumber daya yang ada. Misalnya, dengan memanfaatkan ruang komputer secara bergiliran dan melakukan pelatihan kepada guru untuk mengelola kelas dengan metode blended learning.

Pewawancara:

Apakah strategi seperti ini cukup efektif, Pak?

Kepala Sekolah:

Sampai saat ini, kami melihat ada perkembangan. Walaupun belum ideal, setidaknya kita tetap bisa menjalankan sistem manajemen mutu dengan lebih baik dari waktu ke waktu. Tentu, kami terus berupaya agar ke depannya fasilitas bisa lebih lengkap dan sesuai dengan standar manajemen mutu yang ingin kita capai.

Pewawancara:

Terima kasih banyak atas penjelasannya, Pak. Ini sangat membantu untuk penelitian saya.

Kepala Sekolah:

Sama-sama. Semoga sukses dengan penelitiannya, ya.



Lampiran 3

Dokumen Perizinan Melakukan Penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang meng

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553
PEKANBARU

Pekanbaru, 29 Juli 2024

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2024/ 11579
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMK Muhammadiyah 3
Terpadu Pekanbaru
di-
Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/67816 Tanggal 24 Juli 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : ISKA AULIANI TANJUNG
NIM/KTP : 12010326927
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU DI SMK MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKANBARU
Lokasi Penelitian : SMK MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKANBARU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n.KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
SEKRETARIS,



EDI RUSMA DINATA, S.Pd,M.Pd
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.10 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
 Fax. (0781) 561647 WwW. www.fks.uinsuka.ac.id, E-mail: effax_uinsuka@yahoo.co.id

Nomor : B-12957/Un.04/F.II/PP.00.9/07/2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 19 Juli 2024 M

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: Iska Auliani Tanjung
NIM	: 12010326927
Semester/Tahun	: VIII (Delapan) 2024
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru
 Lokasi Penelitian : SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (19 Juli 2024 s.d 19 Oktober 2024)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Kadar, M.Ag
 NIP. 19650521 199402 1 001

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA PEKANBARU
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKANBARU
INFORMATIKA TEKNOLOGI BISNIS
AKREDITASI A (UNGGUL)**

Jl. Cipta Karya No. 15 Kel. Sialang Munggu Kec. Tuah Madani Kota Pekanbaru
Telp. (0761) 562700 E-mail : smkm3terpadu@gmail.com

Nomor : 77/HI.4/AU/F/2024
Lamp : -
Hal : Izin Melakukan Prariset

Pekanbaru, 11 Muharram 1446 H
17 Juli 2024 M

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
di
Tempat
Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT semoga Bapak/ Ibu senantiasa dalam lindungan, rahmat dan karunia Allah SWT serta sukses dalam menjalankan tugas sehari-hari. Aamiin.

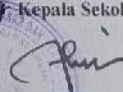
Menindak lanjuti surat Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Riau Nomor: Un.04/F.II.3/PP.00.9/12471/2024 Perihal mohon izin melakukan Pra Riset Mahasiswa dibawah ini.

Nama	: Iska Auliani Tanjung.
NIM	: 120103265927
Program studi	: Manajemen Pendidikan Islam.
Jenjang	: SI
Judul Penelitian	: Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu Di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami sampaikan Kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Riau bahwa pihak SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru memberi izin mahasiswa tersebut untuk melakukan *Pra Riset* sesuai dengan surat permohonan dengan syarat mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Nashrun minallahi waqathun qorieh,
Wassalamu'alaikum wr.wb


Kepala Sekolah

 Drs. Alisman
 NBM: 801 761



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soeltranda No.155 Km. 13 Tampuan Pekanbaru Riau 28263 PO. BOX 1004 Telp: (0761) 561647
Fax: (0761) 561647 Web: www.uinsuska.ac.id E-mail: info@uinsuska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor	: Un.04/F.II.3/PP.00.9/12471/2024	Pekanbaru, 15 Juli 2024
Sifat	: Biasa	
Lamp.	: -	
Hal	: Mohon Izin Melakukan PraRiset	

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru
di
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa:

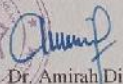
Nama	: Iska Auliani Tanjung
NIM	: 12010326027
Semester/Tahun	: VIII (Delapan) / 2024
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan PraRiset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan III



Dr. Amirah Dimiaty, M.Pd. Kons.
NIP. 19751115 200312 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39004 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/67816
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-12957/Un.04/F.II/PP.00.9/07/2024** Tanggal 19 Juli 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: ISKA AULIANI TANJUNG
2. NIM / KTP	: 12010326927
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU DI SMK MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKABARU
7. Lokasi Penelitian	: SMK MUHAMMADIYAH 3 TERPADU PEKABARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 24 Juli 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 3

Dokumentasi saat Pengumpulan Data di SMK Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

