

**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 MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU SEKOLAH  
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
PADA MADRASAH TSANAWIYAH MUALLIMIN  
UNIVA MEDAN**

**TESIS**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister  
Pendidikan (M.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**MUSTAQIM**  
**NIM: 22290610068**

**PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1447 H / 2025 M**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

**Lembaran Pengesahan**

Nama  
Nomor Induk Mahasiswa  
Gelara Akademik  
Judul

: MUSTAQIM  
22290610068  
: M.Pd. (Magister Pendidikan)  
: IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU  
SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN  
MASYARAKAT PADA MADRASAH TSANAWIYAH  
MUALLIMIN UNIVA MEDAN

Tim Penguji:

**Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd**  
Penguji I/Ketua

**Dr. Sohiron, M.Pd.**  
Penguji II/Sekretaris

**Dr. Safaruddin, M.Pd**  
Penguji III

**Dr. Hj. Herlinda, MA**  
Penguji IV

**Dr. Tuti Andriani, M.Pd**  
Penguji V

Tanggal Ujian/Pengesahan

05/01/2026



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.

**Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M. Pd.**  
**DOSEN PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**NOTA DINAS**

**Perihal: Tesis Saudara**  
**Mustaqim**

Kepada Yth.  
**Direktur Pascasarjana**  
Uin Suska Riau  
di \_\_\_\_\_  
Pekanbaru

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama	: Mustaqim
NIM	: 22290610068
Program Studi	: Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul	: Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 24 Desember 2025  
Pembimbing I

**Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M. Pd.**  
NIP. 19760408 200112 1 002





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Dr. Sohiron, M.Pd.I, CHQA.**  
DOSEN PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara  
**Mustaqim**

Kepada Yth.  
**Direktur Pascasarjana**  
Uin Suska Riau  
di \_\_\_\_\_  
Pekanbaru

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama : Mustaqim  
NIM : 22290610068  
Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Judul : Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah  
Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada  
Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, Desember 2025  
Pembimbing II

**Dr. Sohiron, M.Pd.I, CHQA.**  
NIP. 19820804 202321 1 012

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.

**PENGESAHAN PERSETUJUAN**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing tesis, dengan ini menyetujui bahwa tesis yang berjudul **“Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan”** yang ditulis oleh:

Nama	: Mustaqim
NIM	: 22290610068
Tempat, Tanggal Lahir	: Medan, 28 November 1988
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pembimbing I,

  
**Dr. Nunu Mahnun, S. Ag., M. Pd.**  
 NIP. 19760408 200112 1 002

Pekanbaru, 24 Desember 2025  
 Pembimbing II

  
**Dr. Sohir, M.Pd.I, CHQA.**  
 NIP. 19820804 202321 1 012

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Nunu Mahnun, S. Ag., M. Pd.**  
 NIP. 19760408 200112 1 002



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 : Mustaqim  
 NIM : 22290610068  
 Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 28 November 1988  
 Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: **“Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan (Tesis) ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian (Tesis) ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru,.. Desember 2025  
 Penulis



**Mustaqim**  
 NIM : 22290610068

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan, kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat beserta salam semoga selalu terlimpah kepada manusia mulia sepanjang zaman, sebagai figur teladan, menjadi junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW.

Tesis ini yang berjudul: **“Implementasi Manajemen Mutu Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan”**, disusun untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam pada program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa selama penulisan tesis ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan. Terutama untuk kedua orang tua yang tersayang, terima kasih untuk Ayahanda Muhammad Effendi (rahimahullah) dan Ibunda Dahliana karena berkat do’a dan pengorbanan ayah dan mamak yang tulus sehingga ananda bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Teruntuk istri Hj. Nurul Chasanah, Lc dan anak anak tercinta, abang-abang dan adik-adik yang senantiasa memberikan support kepada penulis juga kepada Aba H. Ahmad Ridwansyah Putra orang tua angkat 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.

Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara keseluruhan, namun untuk mewakilinya penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, S.E., M. Si., Ak., CA. selaku Rektor UIN Suska Riau. Beserta Wakil Rektor I yaitu Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D. Wakil Rektor II yaitu Dr. Alex Wenda, ST., M.Eng., Wakil Rektor III yaitu Dr. Harris Simaremare, M.T., yang telah memberikan kesempatan belajar bagi peneliti untuk menimba ilmu di Perguruan Tinggi ini.
2. Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag.,. Selaku Direktur Pascasarjana UIN Suska Riau. Abdul Hadi, M.A., Ph.D selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Suska Riau. Beserta jajaran staf dan karyawan.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Bapak Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd., dan Bapak Dr. Sohiron, M.Pd.I, CIIQA. sekretatis Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dra. Ellya Roza, M.Hum., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademis yang selalu membimbing, mengarahkan dan membantu penulis dalam proses perkuliahan.
5. Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd. sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran serta motivasi dengan keikhlasan dan kesabaran dari awal penulisan Tesis ini hingga akhir penulisan.
6. Dr. Sohiron, M.Pd.I, CIIQA. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran serta motivasi dengan keikhlasan dan kesabaran dari awal penulisan Tesis ini hingga akhir penulisan.
7. Seluruh dosen di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Khususnya dosen Manajemen Pendidikan Islam serta tim penguji dan staf prodi yang menjadi tempat bertanya dan telah membekali ilmu



**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.

kepada Penulis selama menempuh pendidikan di Pascasarjana Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Kepada kepala MTs Muallimin UNIVA Medan dan seluruh guru-guru beserta staf-staf yang telah memberikan bantuan kepada Penulis selama melakukan penelitian.
9. Terkhusus kepada keluarga tercinta dan teman-teman yang senantiasa berkontribusi penuh dan menjadi saksi dalam pembuatan tesis ini, yang senantiasa memberikan pencerahan dan masukan kepada penulis.
10. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam khususnya untuk teman-teman yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan Strata 2 (S2) di program studi Manajemen Pendidikan Islam.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan do'a kepada penulis.

Demikianlah, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Kelebihan, kebaikan dan kebenaran dalam karya ini hanyalah milik Allah SWT dan semua kesalahan serta kekurangan ialah dari peneliti semata. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada kita. Aamiin.

Pekanbaru, 18 Desember 2025

Peneliti,



**Mustaqim**

**22290610068**



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

	Halaman
<b>Kata Pengantar .....</b>	i
<b>Daftar Isi .....</b>	iv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
 <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen Mutu Sekolah .....	7
2. Mutu Pendidikan.....	16
3. Kepercayaan Masyarakat.....	32
4. Kontribusi Manajemen Mutu terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	40
B. Penelitian yang Relevan.....	42
C. Kerangka Bepikir.....	46
D. Proposisi Penelitian.....	48
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	50
C. Informan Penelitian.....	51
D. Jenis dan sumber Data .....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Teknik Analisis Data .....	58
H. Keabsahan Data .....	60
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi	
1. Identitas Sekolah .....	63
2. Sejarah Singkat Berdirinya MTs Muallimin UNIVA Medan	64



**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.

3. Visi, misi, serta tujuan MTs Muallimin UNIVA Medan .....	68
4. Struktur Organisasi MTs Muallimin UNIVA Medan.....	70
5. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MTs Muallimin UNIVA Medan.....	71
6. Data peserta Didik MTs Muallimin UNIVA Medan.....	74
7. Sarana dan Prasarana di MTs Muallimin UNIVA Medan .....	76
8. Prestasi Siswa MTs Muallimin UNIVA Medan.....	78
9. Kemitraan Satuan Pendidikan MTs Muallimin UNIVA Medan .....	79
<b>B. Temuan Penelitian</b>	
1. Implementasi Manajemen Mutu Sekolah dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat .....	85
2. Pelaksanaan Manajemen Mutu sekolah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat .....	100
3. Kendala Implementasi Manajemen Mutu Sekolah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.....	105
<b>C. Pembahasan</b>	
1. Implementasi Perencanaan Manajemen Mutu Sekolah.....	110
2. Pelaksanaan Manajemen Mutu Sekolah.....	111
3. Kendala Implementasi Manajemen Mutu dalam meningkatkan Kepercayaan Masyarakat .....	112

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	116
B. Saran.....	118

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**





## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan Tunggal

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

- Vokal Panjang (*mad*) â = aa
- Vokal Panjang (*mad*) î = ii
- Vokal Panjang (*mad*) û = uu

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap ditulis rangkap, misalnya العامة ditulis *al-‘ammah*.

### C. Vokal Pendek

*Fathah* ditulis a, misalnya شريعة (*syari’ah*), *kasrah* ditulis i, misalnya الجبال (*al-jibaali*), dan *dhammah* ditulis u, misalnya ظلوما (*dzuluman*).

### D. Vokal Rangkap

أو ditulis *aw*, أو ditulis *uw*, أي ditulis *ay* dan إي ditulis *iy*.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
  - 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.
- 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.

**E. Ta' Marbuthah**

*Ta' Marbuthah* yang dimatikan ditulis *h*, misalnya عربية ditulis 'arabiyah, kecuali telah diserap kedalam bahasa Indonesia yang baku, seperti *mait*, bila dihidupkan ditulis *t*, misalnya الميثة ditulis *al-maitatu*.

**F. Kata Sandang Alif Lam**

Alif Lam yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* dan *syamsiyyah*, di tulis al, misalnya المسلم ditulis al-Muslim, الدار ditulis al-Dar. Kecuali untuk nama diri yang diikuti kata Allah, misalnya عبد الله ditulis *Abdullah*.

**G. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan denga Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)



## 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

### Mustaqim (2025) Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen peningkatan mutu, implementasi manajemen peningkatan mutu sekolah, serta kontribusinya dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap MTs Muallimin UNIVA Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, komite madrasah, orang tua peserta didik, dan tokoh masyarakat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan manajemen peningkatan mutu di MTs Muallimin UNIVA Medan disusun secara sistematis dan partisipatif dengan mengacu pada visi, misi, dan tujuan madrasah. Implementasi manajemen peningkatan mutu diwujudkan melalui peningkatan kualitas pembelajaran, pelayanan pendidikan, serta pembinaan karakter peserta didik secara berkelanjutan. Implementasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat yang ditandai dengan meningkatnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di madrasah, keterlibatan orang tua dalam kegiatan madrasah, serta persepsi positif terhadap kualitas pengelolaan dan layanan pendidikan. Faktor pendukung implementasi manajemen mutu meliputi kepemimpinan kepala madrasah, komitmen guru dan tenaga kependidikan, serta dukungan yayasan dan masyarakat, sementara faktor penghambatnya antara lain keterbatasan sarana prasarana dan pendanaan. Dengan demikian, implementasi manajemen peningkatan mutu yang dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap MTs Muallimin UNIVA Medan sebagai lembaga pendidikan Islam yang bermutu dan profesional.

**Kata Kunci:** Manajemen Peningkatan Mutu, Kepercayaan Masyarakat, Madrasah Tsanawiyah.





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

### **Mustaqim (2025) Implementation of School Quality Improvement Management to Increase Public Trust in Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan**

This study aims to describe the planning of quality improvement management, the implementation of school quality improvement management, and its contribution in increasing public trust in MTs Muallimin UNIVA Medan. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation studies with informants consisting of the principal, teachers, education staff, madrasah committee, parents of students, and community leaders. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions, and the validity of the data was tested through triangulation of sources and techniques. The results of the study indicate that the planning of quality improvement management at MTs Muallimin UNIVA Medan was prepared systematically and participatory with reference to the vision, mission, and objectives of the madrasah. The implementation of quality improvement management is realized through improving the quality of learning, educational services, and continuous character development of students. This implementation contributes to increasing public trust which is marked by increasing public interest in sending their children to school at the madrasah, parental involvement in madrasah activities, and positive perceptions of the quality of management and educational services. Supporting factors for the implementation of quality management include the leadership of the madrasah principal, the commitment of teachers and education staff, and the support of the foundation and the community. While inhibiting factors include limited infrastructure and funding. Therefore, the consistent and sustainable implementation of quality improvement management can build public trust in MTs Muallimin UNIVA Medan as a quality and professional Islamic educational institution.

**Keywords:** Quality Improvement Management, Public Trust, Madrasah Tsanawiyah.



#### 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.

### خلاصة

مستقيم (2025) تنفيذ إدارة تحسين جودة المدارس لزيادة ثقة الجمهور في المدرسة الثانوية التعليمية لجمعية الوصلية ميدان

تهدف هذه الدراسة إلى وصف تخطيط إدارة تحسين الجودة، وتطبيقها في المدارس، ومساهمتها في تعزيز ثقة الجمهور في مدرسة معلمي جامعة ميدان. تستخدم الدراسة منهجًا نوعيًا وصفيًا. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة، والمقابلات المعمقة، ودراسة الوثائق مع مُستطلعين من مدير المدرسة، والمعلمين، والهيئة التعليمية، ولجنة المدرسة، وأولياء أمور الطلاب، وقادة المجتمع المحلي. وتم تحليل البيانات من خلال اختزالها، وعرضها، واستخلاص النتائج، كما تم التحقق من صحة البيانات عبر التثليث بين المصادر والأساليب. وتشير نتائج الدراسة إلى أن تخطيط إدارة تحسين الجودة في مدرسة معلمي جامعة ميدان قد تم إعداده بشكل منهجي وتشاركي، بما يتماشى مع رؤية المدرسة ورسالتها وأهدافها. ويتحقق تطبيق إدارة تحسين الجودة من خلال الارتقاء بجودة التعلم، والخدمات التعليمية، والتنمية الشخصية للمعلمين والطلاب. يُسهم هذا التطبيق في تعزيز ثقة الجمهور، ويتجلى ذلك في ازدياد اهتمام الأهالي بإلحاق أبنائهم بالمدارس. وتشكل أولياء الأمور في أنشطتها، والانطباعات الإيجابية عن جودة الإدارة والخدمات التعليمية. وتشمل الآمال الداعمة لتطبيق إدارة الجودة قيادة مدير المدرسة، والتزام المعلمين والكادر التعليمي، ودعم المؤسسة والمجتمع. أما العوائق المعيقة فتتمثل في محدودية البنية التحتية والتمويل. لذا، فإن التطبيق المستمر والمستدام لإدارة تحسين الجودة من شأنه أن يبني ثقة الجمهور في مدارس معلمي جامعة ميدان كمؤسسة تعليمية إسلامية متميزة وذات كفاءة عالية.

الكلمات المفتاحية: إدارة تحسين الجودة، الثقة العامة، المدرسة الصناعية

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu sekolah merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan peserta didik memperoleh pengalaman belajar yang optimal, pendidik mampu melaksanakan proses pembelajaran secara efektif, serta sekolah dapat berfungsi secara efisien dan berkelanjutan. Pada tingkat nasional, berbagai negara telah mengembangkan dan menerapkan program manajemen mutu pendidikan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan, termasuk Indonesia yang mengintegrasikan konsep manajemen mutu dalam kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional.<sup>1</sup>

Menjamin Mutu pendidikan memerlukan perhatian yang serius, baik oleh penyelenggara pendidikan, pemerintah, maupun masyarakat. Sebab dalam sistem pendidikan nasional sekarang ini, konsentrasi terhadap mutu dan kualitas bukan semata-mata tanggung jawab pendidikan tinggi dan pemerintah, tetapi merupakan sinergi antara berbagai komponen termasuk masyarakat, untuk melaksanakan penjaminan mutu tersebut, diperlukan kegiatan yang sistematis dan terencana dalam bentuk manajemen mutu.

---

<sup>1</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, 3rd ed. (London: Kogan Page, 2014), 23–25.



#### 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.

Manajemen mutu dalam pendidikan merupakan cara dalam mengatur semua sumber daya pendidikan, yang diarahkan agar semua orang yang terlihat di dalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan “pelanggan pendidikan”.

Pendidikan yang bermutu juga dapat dilihat dari bagaimana kepemimpinan kepala sekolahnya, kemajuan sekolah sangat tergantung pada aspek pimpinannya, yaitu kepala sekolah, karena kepala sekolah yang berada di depan untuk menggerakkan kegiatan dan menetapkan target sekolah.

Pendidikan yang bermutu tidak hanya dilihat dari kualitas lulusannya, tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan internal (tenaga kependidikan) serta pelanggan eksternal (peserta didik, orang tua, masyarakat dan pemakai lulusan). Pelanggan utama dalam sekolah adalah siswa yang secara langsung menerima jasa pendidikan. Sebagai pelanggan utama dalam sekolah adalah siswa memilih pandangan atau persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul.<sup>2</sup>

Mutu menjadi daya tarik bagi masyarakat, para orangtua tidak sekedar menyekolahkan anak-anaknya dan setelah tamat mendapatkan ijazah sebagai

---

<sup>2</sup> Miftahul Ulum, „Strategi peningkatan mutu Sekolah Menengah Kejuruan pasca penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008“, *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* 27, no. 1 (2017): 69–91. Hlm. 69

#### 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.

bukti telah menyelesaikan pendidikannya di jenjang pendidikan tertentu, namun para orangtua saat ini mulai berbondong-bondong mencari lembaga yang memiliki kualitas yang unggul, meskipun jauh dari kediaman mereka dan harus mengantarkan putra-putrinya ke sekolah setiap hari serta harus membayar lebih mahal dari yang lain.

Kepercayaan masyarakat merupakan indikator penting keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Lembaga yang dipercaya akan memperoleh dukungan penuh dari masyarakat, baik dalam bentuk partisipasi, kerja sama, maupun dukungan moral dan finansial. Kepercayaan masyarakat juga merupakan faktor yang dapat meningkatkan jumlah peserta didik, memperluas jaringan kerja sama, serta memperkuat citra lembaga. Dalam berbagai penelitian, mutu pendidikan terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.<sup>3</sup>

Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan telah lama menjadi salah satu lembaga pendidikan Islam yang berkontribusi membentuk generasi muslim yang berilmu dan berakhlak. MTs Muallimin UNIVA Medan merupakan salah satu madrasah swasta yang memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Madrasah ini dikenal memiliki dasar keislaman yang kuat, kultur disiplin, dan dukungan masyarakat yang relatif baik. Namun demikian, tingginya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pendidikan menuntut adanya optimalisasi peran serta masyarakat dalam seluruh aspek manajemen madrasah.

---

<sup>3</sup> Moh Saifulloh, Zainul Muhibbin, dan Hermanto Hermanto, "Strategi peningkatan mutu pendidikan di sekolah", *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)* 5, no. 2 (2012): 206–218, hlm. 2.

#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada konteks MTs Muallimin UNIVA Medan, beberapa hasil observasi awal menunjukkan bahwa meskipun madrasah memiliki reputasi yang baik, namun dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu masih terdapat kendala, seperti belum optimalnya evaluasi mutu secara periodik, kurang meratanya pelibatan seluruh warga madrasah, serta minimnya dokumentasi proses mutu yang sistematis. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap madrasah tampak mengalami dinamika dari tahun ke tahun, dipengaruhi oleh berbagai faktor mulai dari kualitas layanan pendidikan hingga persaingan dengan sekolah dan madrasah lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian yang komprehensif tentang implementasi manajemen mutu sekolah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MTs Muallimin UNIVA Medan.

#### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen peningkatan mutu pada MTs Muallimin UNIVA Medan belum berjalan secara optimal.
2. Evaluasi mutu pendidikan belum dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan.
3. Kepercayaan masyarakat terhadap madrasah mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun.
4. Pelibatan seluruh komponen madrasah dalam proses peningkatan mutu belum maksimal.





#### 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

5. Belum terdapat dokumen mutu yang terstruktur sebagai pedoman peningkatan mutu.
6. Persaingan dengan lembaga pendidikan lain yang semakin ketat menuntut madrasah untuk lebih adaptif dalam menerapkan standar mutu.

### C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan dapat dikaji secara mendalam, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada dua variabel utama, yaitu:

1. Implementasi manajemen mutu sekolah pada MTs Muallimin UNIVA Medan
2. Kepercayaan masyarakat terhadap MTs Muallimin UNIVA Medan.
3. Faktor yang mempengaruhi implementasi manajemen mutu sekolah di MTs Muallimin UNIVA Medan.
4. Kendala yang dihadapi madrasah dalam implementasi manajemen mutu sekolah terkait kepercayaan masyarakat.

### D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi manajemen mutu sekolah di MTs Muallimin UNIVA Medan?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu sekolah berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap MTs Muallimin UNIVA Medan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi madrasah dalam implementasi manajemen mutu sekolah terkait kepercayaan masyarakat?

## E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu di MTs Muallimin UNIVA Medan.
2. Menganalisis implementasi manajemen mutu sekolah di MTs Muallimin UNIVA Medan.
3. Menjelaskan kontribusi implementasi manajemen mutu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam, khususnya terkait penerapan manajemen peningkatan mutu dan implikasinya terhadap persepsi dan kepercayaan masyarakat.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Madrasah: Hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kebijakan mutu pendidikan.
- b. Bagi Masyarakat: Memberikan informasi objektif terkait kualitas pelaksanaan manajemen mutu di MTs Muallimin UNIVA Medan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya: Menjadi referensi dalam penelitian yang relevan terkait peningkatan mutu pendidikan dan kepercayaan masyarakat.

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.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Landasan Teori

Adapun landasan teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manajemen Mutu Sekolah

###### a. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi yang berfungsi sebagai alat untuk menetapkan tujuan dan mempertimbangkan aspek positif antara masukan (in put) dan keluaran (out put) agar tercapai efektifitas organisasi dan produktifitas organisasi dengan memadukan semua jenis investasi yang dilakukan manajer dan pegawai dalam melaksanakan aktifitas sesuai dengan kapasitasnya dalam organisasi secara serasi dan seimbang.

Pada perkembangannya, manajemen saat ini menjadi sebuah proses untuk membantu tercapainya tujuan dalam bekerja. Menurut pandangan, Hitt, Black dan Portes bahwa :

1. *Management is a process : it involves a series of actifiies and operation, such a planning, deciding and evaluating.*
  2. *Management involves assembling as using sets of resources; human, financial, material, and informational.*
  3. *Management involves acting in agoal directed manner to accomplish task.*
- Management involves activities successfully to achieve particular levels of*



#### 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.

*desired results.*<sup>4</sup>

Istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris, yaitu dari kata *to manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola dan memperlakukan.<sup>5</sup> Sedangkan menurut H. Fatah Syukur, Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Ini berarti SDM sangat berperan penting dan dominan dalam manajemen. Tugas penting bagi seorang manager adalah menyeleksi menempatkan, melatih dan mengembangkan sumber daya manusia.<sup>6</sup>

Definisi mutu menurut *Philip B. Crosby* adalah kesesuaian dengan persyaratan. Ada empat dalil mutu menurut *Philip B. Crosby* sebagai berikut.

1. Definisi mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan.
2. Sistem mutu adalah pencegahan.
3. Standar karya adalah *Zero Defect*.
4. Pengukuran mutu adalah biaya mutu (*Price of Nonconformance, PONC*)

Mutu tidak cukup didefinisikan dengan baik sekali, baik, atau indah. Mutu didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Setiap produk, jasa, atau proses yang sesuai dengan persyaratan-persyaratan disebut sebagai produk, jasa, atau proses yang bermutu.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> Zulkarnain Dali, *Manajemen Mutu Madrasah*, (Cet. I; Yogyakarta Pustaka, November 2017 Pelajar), h.19

<sup>5</sup> Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016),

<sup>6</sup> Alfian Trikuntoro "Manajemen Mutu Pendidikan Islam" JURNAL KEPENDIDIKAN, VOL. 7

<sup>7</sup> Teguh Sriwidadi, "Manajemen Mutu Terpadu"





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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kata Mutu berasal dari kata Latin *qualitas* (properti, Mutu, nilai, karakteristik, fitur, kemampuan). Dalam dunia yang sangat kompetitif dengan meningkatnya permintaan konsumen, Mutu telah menjadi faktor kunci untuk bertahan hidup dipasar, profitabilitas dan pengembangan, tidak hanya untuk sektor dan organisasi individual, tetapi juga untuk perekonomian seluruh negara.<sup>8</sup>

Secara umum manajemen mutu adalah suatu pendekatan strategis dalam mengelola kualitas produk, layanan, dan proses organisasi secara keseluruhan. Ini melibatkan pengembangan, implementasi dan pemeliharaan sistem yang memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditentukan dan memenuhi harapan pelanggan.<sup>9</sup>

Konsep manajemen dalam seluruh aspek kehidupan sangatlah diperlukan manajemen, dan sampai kapanpun manajemen tak akan terlepas dari kehidupan kita. Sebuah organisasi, perusahaan maupun instansi dan lembaga lainnya membutuhkan manajemen untuk pencapaian tujuan yang diharapkan dan pastinya direncanakan. berbicara tentang manajemen, perlu kiranya kita mengetahui terlebih dahulu “Apa sih pengertian dari Manajemen itu?” Asal muasal kata manajemen diambil dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur. Secara global manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumber daya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang dicita-citakan oleh organisasi atau

<sup>8</sup> Zulkarnain Dali, *Manajemen Mutu Madrasah*, (Cet. I; Yogyakarta Pustaka, November 2017 Pelajar), h.137

<sup>9</sup> Made Darsana, Wayan Pantiyasa, Ayu Arun Suwi, *Manajemen Mutu*, (Cet.I; Mafy Media Literasi Indonesia Sumatera Barat, Juli 2023), h.1



instansi itu sendiri.<sup>10</sup>

Ada 4 hal utama dari pengertian manajemen, yakni :

- 1) Suatu seni dan ilmu Manajemen dikatakan sebagai Ilmu karena secara prinsip atau konsep manajemen bisa dipelajari. Seni yang ada pada manajemen merupakan suatu keunikan pada setiap manajer dalam mengatur sumber daya melalui kepemimpinannya pada sebuah instansi/organisasi.
- 2) Mengelola sumber daya untuk menghasilkan output yang berbobot, maka sumber daya harus dikelola dengan cara-cara jitu dan untuk dapat menunjang hasil yang berbobot itu pula diperlukan sumber daya yang mumpuni dalam bidang manajemen. Proses dalam mengelola manajemen ini dapat ditemukan pada unsur-unsur manajemen.
- 3) Pencapaian suatu tujuan tidak dapat dipungkiri jika suatu instansi dan atau lembaga pasti memiliki tujuan, akan dibawa kemana dan dijadikan apa suatu lembaga tersebut pastinya sudah ada rancangan dan angan- angan tersendiri bagi sumber daya yang ada di dalamnya, terlebih pimpinan yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap lembaga yang dipimpinnya.
- 4) Kegiatan yang dikerjakan kelompok Suatu kegiatan manajemen akan berhasil jika dilakukan secara bersama, karena manajemen akan timpang jika hanya berjalan serorang diri. Maka dari itu manajemen mau tidak mau harus melibatkan orang lain, dengan begitu akan timbul koordinasi antara pelaku manajemen.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan*, (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2011), h. 7  
<sup>11</sup> Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan universitas Nurul Jadid Paiton"

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

b. Unsur-Unsur Manajemen

Setelah kita mengetahui pengertian dan point utama dari pengertian manajemen. Unsur-unsur manajemen merupakan suatu hal yang juga perlu kita siapkan dalam menjalankan manajemen apapun. Dalam perspektif pelanggan, organisasi perlu terlebih dahulu menentukan segmen pasar dan pelanggan yang menjadi target bagi organisasi atau badan usaha. Berikut inilah yang merupakan unsur-unsur manajemen dalam suatu organisasi maupun instansi.

- 1) *Man* (Manusia). Manusia berperan penting dalam suatu manajemen untuk menjalankan kegiatan manajemen.
- 2) *Money* (Uang). Tanpa adanya uang maka suatu organisasi akan sulit untuk berjalan bahkan untuk mengembangkan suatu organisasi itu tidak akan bisa terealisasi jika tanpa uang.
- 3) *Methods* (Metode atau cara kerja). Bagaimana tujuan akan dicapai sangatlah bergantung pada teknik yang dipakai dalam menjalankan proses manajemen, apakah menggunakan cara kerja yang baik sehingga dapat mempermudah jalannya pekerjaan hingga tercapainya tujuan akan lebih lancar.
- 4) *Machines* (Mesin). Mesin atau sarana prasarana yang digunakan dapat meliputi seluruh alat atau barang berguna dalam membantu proses SDM untuk mencapai tujuan. Penggunaanya bergantung kepada manusia dalam mengoperasikannya.
- 5) *Materials* (Bahan Baku). Bahan baku adalah suatu input yang harus diolah

### 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.

untuk menciptakan produk agar tujuan tercapai. Input ini bisa bermacam-macam sesuai dengan jenis organisasinya.

- 6) *Market* (Pasar). Setelah tercipta produk akhir atau output maka hal yang dilakukan adalah pemasaran untuk tercapainya suatu tujuan, seperti misal perusahaan memasarkan produk olahannya untuk mendapatkan keuntungan.<sup>12</sup>

#### c. Karakteristik Manajemen Mutu

Manajemen mutu sekolah atau madrasah sangat berhubungan dengan pembentukan sekolah atau madrasah yang efektif. Madrasah yang efektif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kegiatan belajar mengajar mempunyai efektifitas yang tinggi
2. Leadership kepala madrasah yang terarah
3. Lingkungan madrasah yang tertib dan aman
4. Pengelolaan tenaga kependidikan yang terarah
5. Memiliki budaya mutu
6. Memiliki tim kerja yang cerdas, dinamis dan kompak
7. Keterlibatan semua warga madrasah serta masyarakat
8. Mempunyai kebutuhan manajemen
9. Memiliki keinginan keras untuk berubah kearah yang lebih baik
10. Melakukan penilaian dan perbaikan secara terus menerus
11. Menjalin komunikasi yang baik antar berbagai pihak
12. Memiliki akuntabilitas

<sup>12</sup> Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan universitas Nurul Jadid Paiton"



#### 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.

### 13. Mempunyai kemampuan menjaga akuntabilitas

Karakteristik manajemen mutu madrasah dapat dilihat dari bagaimana madrasah mengelola sumber daya manusia, sumber daya administrasi serta proses belajar mengajar.<sup>13</sup> Manajemen mutu madrasah adalah pendekatan untuk memastikan bahwa proses pendidikan dan pengelolaan sekolah berjalan efektif dan efisien, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Berikut adalah beberapa aspek penting dalam manajemen mutu madrasah:

#### 1) Visi, Misi dan Tujuan:

Penting untuk memiliki visi yang jelas tentang tujuan dan arah madrasah, serta misi yang menggambarkan komitmen terhadap pendidikan yang berkualitas untuk siswa.

#### 2) Pemantauan dan Evaluasi:

Madrasah perlu memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang teratur untuk mengukur pencapaian tujuan pendidikan, kinerja siswa, dan efektivitas program pengajaran.

#### 3) Pengembangan Kurikulum:

Merancang kurikulum yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan siswa serta standar pendidikan yang berlaku, termasuk integrasi nilai-nilai keagamaan dan akademik.

#### 4) Pengelolaan Sumber Daya:

Manajemen mutu juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia,

<sup>13</sup> Satrul Azis, *Keterlibatan Guru Pendidikan Agama Islam dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Kurikulum di SMPN 2 Kota Bengkulu*. h. 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.

finansial, dan fisik madrasah secara efisien untuk mendukung proses pembelajaran yang optimal.

#### 5) Partisipasi Stakeholder:

Melibatkan semua pihak terkait, seperti guru, staf administrasi, orang tua siswa dan masyarakat lokal dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi perbaikan.

#### 6) Pengembangan Profesional:

Menyediakan kesempatan untuk pengembangan profesional bagi staf pengajar dan administrator agar mereka dapat terus meningkatkan kompetensi dan kualitas pengajaran.

#### 7) Komitmen terhadap Kualitas:

Memiliki komitmen yang kuat dari kepala madrasah dan semua anggota staf untuk menjaga standar kualitas tinggi dalam semua aspek operasional madrasah.

#### 8) Peningkatan Berkelanjutan:

Mengadopsi siklus peningkatan berkelanjutan, di mana hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mengimplementasikan tindakan perbaikan yang sesuai.

#### 9) Etika dan Nilai:

Menerapkan nilai-nilai keagamaan dan etika dalam semua aspek pengelolaan madrasah, termasuk integritas, kejujuran, dan penghargaan terhadap keberagaman.

#### 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.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu ini, madrasah dapat mencapai tujuan mereka untuk memberikan pendidikan berkualitas tinggi yang mempersiapkan siswa untuk masa depan yang lebih baik secara spiritual, intelektual, dan sosial.

Adapun penjelasan mengenai unsur atau fungsi kegiatan dari manajemen yaitu:

#### 1. Perencanaan (*planning*)

Upaya mengimplementasikan peningkatan mutu madrasah dalam fungsi manajemen diantaranya adalah perencanaan. Perencanaan merupakan kegiatan pertama dalam manajemen akan membahas tentang apa yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Perencanaan merupakan suatu proses mempersiapkan serangkaian keputusan untuk mengambil tindakan di masa yang akan datang.

#### 2. Penerapan (*implementasi*)

Implementasi adalah menerapkan apa yang telah direncanakan. Ini dimaksudkan agar sesuatu yang telah direncanakan dapat diterapkan dalam mencapai tujuan yang telah dibuat.

#### 3. Evaluasi (*evaluating*)

Setelah implementasi kemudian evaluasi. Evaluasi adalah tindakan sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai. Serta untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan berjalan dengan baik atau efektif.

## 2. Mutu Pendidikan

### a. Pengertian Mutu

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mutu berarti ukuran baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan).<sup>14</sup> Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan.<sup>15</sup> Menurut Rusman, antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi, agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam artian hasil (*output*) harus dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah, dan harus jelas target yang akan dicapai setiap tahun atau kurun waktu lainnya.<sup>16</sup>

Menurut Hari Sudradjad pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (*life skill*), pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (manusia paripurna) atau manusia dengan pribadi yang integral (*integrated personality*) mereka yang mampu mengintegrasikan iman, ilmu, dan amal.<sup>17</sup>

<sup>14</sup> Poewadarminta.W.J.S., *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hlm.788

<sup>15</sup> Arcaro, S Joremo, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Jakarta: Riene Cipta, 2005), hlm.85

<sup>16</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2009), hlm. 555

<sup>17</sup> Hari Suderadjat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, (Bandung: Cipta Lekas Garafika, 2005), hlm. 17



#### 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.

Dari uraian pendapat di atas jelas bahwa mutu pendidikan adalah suatu pilar untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM). Yang mana suatu masa depan bangsa itu terletak pada keberadaan kualitas pendidikan yang berada pada masa kini. Suatu pendidikan yang berkualitas akan muncul apabila terdapat manajemen sekolah yang bagus. Mutu juga merupakan suatu ajang berkompetisi yang sangat penting, karena itu merupakan suatu wahana untuk meningkatkan mutu produk layanan jasa. Dengan demikian, mewujudkan suatu pendidikan yang bermutu adalah penting, sebagai upaya peningkatan masa depan bangsa sekaligus sebagian dari produk layanan jasa.

#### b. Faktor-faktor Utama Peningkatan Mutu Pendidikan

Untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, Sudarwan Danim mengatakan bahwa jika sebuah institusi hendak meningkatkan mutu pendidikannya maka minimal harus melibatkan lima faktor yang dominan, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Kepemimpinan kepala sekolah

Yang mana kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat.

##### 2) Guru

Perlibatan guru secara maksimal, dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di 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.

### 3) Siswa

Pendekatan yang harus dilakukan adalah anak sebagai pusat sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa.

### 4) Kurikulum

Adanya kurikulum yang konsisten, dinamis, dan terpadu dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga *goals* (tujuan) dapat dicapai secara maksimal.

### 5) Jaringan kerjasama

Jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat ) tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan atau instansi pemerintah sehingga output dari sekolah dapat terserap didalam dunia kerja.<sup>18</sup>

#### c. Indikator Standar Mutu Pendidikan

Secara nasional standar mutu pendidikan merujuk kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) meliputi sebagai berikut:

1. Standar kompetensi lulusan kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan.
2. Standar isi adalah kriteria mengenai ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis

<sup>18</sup> Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 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.

pendidikan tertentu.

3. Standar proses adalah kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria mengenai pendidikan penjabatan dan kelayakan maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
5. Standar sarana dan prasarana adalah kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
6. Standar pengelolaan adalah kriteria mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.
7. Standar pembiayaan adalah kriteria mengenai komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.
8. Standar penilaian pendidikan adalah kriteria mengenai mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

#### d. Prinsip-prinsip Mutu Pendidikan

Edward Deming mengembangkan 14 prinsip yang menggambarkan apa yang dibutuhkan Madrasah untuk mengembangkan budaya mutu, prinsip itu adalah sebagai berikut:



#### 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) Menciptakan konsistensi tujuan, yaitu untuk memperbaiki layanan dan siswa, dimaksudkan untuk menjadikan Madrasah yang kompetitif dan berkelas.
- 2) Mengadopsi filosofi mutu total, setiap orang harus mengikuti prinsip-prinsip mutu.
- 3) Mengurangi kebutuhan pengajuan, mengurangi kebutuhan pengajuan dan inspeksi yang berbasis produksi massal dilakukan dengan membangun mutu dalam layanan pendidikan. Memberikan lingkungan belajar yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu.
- 4) Menilai bisnis Madrasah dengan cara baru, nilailah bisnis Madrasah dengan meminimalkan biaya total pendidikan.
- 5) Menilai mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya, memperbaiki mutu dan produktivitas sehingga mengurangi biaya, dengan mengembangkan proses “rencana/periksa/ubah”.
- 6) Belajar sepanjang hayat, mutu diawali dan diakhiri dengan latihan. Bila anda mengharapkan orang mengubah cara bekerja mereka, anda mesti memberikan mereka perangkat yang diperlukan untuk mengubah proses kerja mereka.
- 7) Kepemimpinan dalam pendidikan, merupakan tanggungjawab manajemen untuk memberikan arahan. Para manager dalam pendidikan mesti mengembangkan visi dan misi harus diketahui dan didukung oleh para guru, orang tua dan komunitas.
- 8) Mengeliminasi rasa takut, ciptakan lingkungan yang akan mendorong





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

orang untuk bebas bicara.

- 9) Mengeliminasi hambatan keberhasilan, manajemen bertanggung jawab untuk menghilangkan hambatan yang menghalangi orang mencapai dan menjalankan keberhasilan.
- 10) Menciptakan budaya mutu, ciptakanlah budaya mutu yang mengembangkan tanggung jawab pada setiap orang.
- 11) Perbaiki proses, tidak ada proses yang pernah sempurna, karena itu carilah cara terbaik, terapkan tanpa pandang bulu.
- 12) Membantu siswa berhasil, hilangkan rintangan yang merampas hak siswa, guru atau administrator untuk memiliki rasa bangga pada hasil karyanya.
- 13) Komitmen, manajemen harus memiliki komitmen terhadap budaya mutu.
- 14) Tanggung jawab, berikan setiap orang di Madrasah untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu.<sup>19</sup>

#### e. Karakteristik Madrasah Bermutu

Lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila telah memenuhi komponen pendidikan yang bermutu yaitu terkait dengan kurikulum atau pelajaran yang diberikan, proses belajar mengajar, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, sarana prasarana, lingkungan, pengelolaan.<sup>20</sup>

Mutu pendidikan dapat diperoleh pada suatu lembaga pendidikan, maka

<sup>19</sup> Jeromi S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 85-89

<sup>20</sup> Nata, A. *Kapita Selekta Pendidikan Islam: Isu-Isu Kontemporer tentang Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 51

#### 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.

dapat dikatakan sekolah yang bermutu apabila terlihat pada sejumlah karakteristik yang meliputi masukan, proses, maupun hasil. Karakteristik sekolah yang bermutu menurut Mac Beath dan Mortimer, sebagai berikut:

- 1) Memiliki visi dan misi yang jelas. Maksud dari kejelasan visi dan misi sekolah dengan ciri:
  - a. Visi dan misi sekolah dirumuskan secara jelas.
  - b. Visi dan misi sekolah dijadikan acuan perilaku oleh warga sekolah.
  - c. Visi dan misi dijabarkan menjadi tujuan/sasaran, program (jangka panjang dan jangka pendek) dan kebijakan sekolah.
- 2) Memiliki kepala sekolah yang profesional. Keprofesionalan kepala sekolah meliputi:
  - a. Rincian kualifikasi dan pengalaman kepala sekolah dalam memimpin sekolah.
  - b. Kepala sekolah menyediakan waktu untuk berbicara atau berdiskusi dengan orang tua maupun wali dari peserta didik.
  - c. Kepala sekolah menjunjung tinggi moral warga termasuk moral staf guru.
  - d. Kepala sekolah mampu melakukan kegiatan supervisi, khususnya kepada guru yang mengarah pada peningkatan pembelajaran.
- 3) Memiliki guru yang profesional. Keprofesionalan guru dicirikan oleh:
  - a. Rincian kualifikasi pengalaman guru sebagai pendidik sesuai dengan pengalaman pendidikannya.
  - b. Guru merasa nyaman untuk bekerja di 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.

- c. Guru mampu mengaplikasikan berbagai pendekatan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
- d. Guru merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pengembangan profesi berkelanjutan.

## 4) Memiliki lingkungan sekolah yang kondusif untuk belajar.

Adapun ciri sekolah yang kondusif untuk belajar yaitu:

- a. Gedung, halaman dan peralatan sekolah yang bersih dan terawat.
- b. Orang tua dapat melihat hubungan positif antara warga sekolah dengan lingkungan sekitarnya.
- c. Mekanisme partisipasi siswa dalam organisasi sekolah tertuang secara jelas, seperti aturan untuk menjadi perwakilan kelas dalam organisasi siswa intra sekolah (OSIS).
- d. Sekolah mempunyai aturan yang dirumuskan dengan jelas dan secara tertulis mengenai isu-isu disiplin, mengganggu siswa lain, dan sebagai tentang perilaku pelanggaran tata tertib sekolah.

## 5) Memiliki kurikulum yang luas dan berimbang. Ciri dari kurikulum yang luas dan berimbang antara lain:

- a. Implementasi pembelajaran menggunakan pendekatan pembelajaran yang aktif, efektif, kreatif dan menyenangkan.
- b. Sekolah menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler, misalnya musik, olahraga, dan lain sebagainya sesuai dengan kebutuhan pengembangan potensi peserta didik.
- c. Guru memfasilitasi orang tua untuk memahami bagaimana kurikulum

**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.

diimplementasikan.

- 6) Melibatkan masyarakat untuk ikut serta mengelola sekolah. Keterlibatan masyarakat ini dicirikan oleh:
  - a. Sikap positif orang tua terhadap sekolah dan partisipasi aktifnya dalam kegiatan-kegiatan sekolah.
  - b. Tingginya keterlibatan orang tua dalam berbagai bentuk kegiatan sekolah.
  - c. Adanya keterlibatan orang tua dalam menentukan visi, misi, tujuan dan kebijakan sekolah.
  - d. Sekolah melakukan pembimbingan kepada orang tua mengenai bagaimana cara orang tua berpartisipasi dalam pengelolaan sekolah atau kelas.
  - e. Komite sekolah mempunyai hubungan yang erat dengan orang tua peserta didik secara keseluruhan.
  - f. Sekolah meminta dan menerima masukan dari orang tua tentang kepuasan orang tua terhadap kinerja sekolah dan tindaklanjutnya.
  - g. Sekolah mempunyai hubungan baik dengan sekolah lain, organisasi pemerintah, pusat layanan masyarakat, organisasi bisnis, dan masyarakat luas pada umumnya.<sup>21</sup>

Selain itu, pendapat lain menguraikan maksud dari mutu pendidikan apabila telah memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kinerja (*performa*), yaitu dengan aspek fungsional sekolah.

<sup>21</sup> Triatna, C. *Pengembangan Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 53-57



#### 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.

Misalnya, kinerja para guru dalam mengajar, memberikan penjelasan, sehat dan rajin dalam mengajar, menyiapkan bahan ajar dan lain sebagainya.

2. Waktu wajar (*timeliness*), artinya yaitu selesai dengan waktu yang wajar.

Misalnya memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, ulangan tepat waktu, pengumpulan tugas dan lain sebagainya dilaksanakan dengan tepat waktu.

3. Handal (*reliability*), yaitu usia pelayanan prima bertahan lama.

Misalnya pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun.

4. Daya tahan (*durability*) atau tahan banting.

Misalnya meskipun dalam keadaan krisis keuangan, sekolah masih tetap bertahan dan tidak tutup.

5. Indah (*aesthetics*), berkaitan dengan interior dan eksterior organisasi pendidikan yang selalu tertata baik.

6. Hubungan manusiawi (*personal interface*), yaitu menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.

7. Standar tertentu (*conformance to specificatioan*), Misalnya unggul dalam berbahasa Inggris dan unggul dalam hal lainnya.

8. Mudah penggunaannya (*easy of use*) dalam hal ini, sarana dan prasarana yang mudah dipakai dan diterapkan.

9. Bentuk khusus (*feature*), berkaitan dengan keunggulan tertentu atas

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.

lulusan organisasi pendidikan.

10. Konsistensi (*consistency*), yaitu terkait keajegan, konstan atau stabil. Misalnya mutu sekolah dari dahulu sampai sekarang tidak menurun.
11. Mampu melayani (*serviceability*), berkaitan dengan pelayanan organisasi pendidikan yang tetap baik dan selalu menerima kritik serta saran.
12. Seragam (*uniform*), mampu melayani dan mengutamakan ketepatan dalam pelayanan.
13. Ketetapan (*accuracy*), berkaitan dengan pelayanan di organisasi pendidikan yang mampu memenuhi keinginan pelanggan pendidikan.<sup>22</sup>

Pencapaian mutu pendidikan tidak lepas dari upaya kepala sekolah melalui beberapa kegiatan dalam meningkatkan mutu pendidikan. Adapun usaha yang dapat dilakukan dengan memperhatikan komponen mutu pendidikan dan karakteristik sekolah yang bermutu maka akan mewujudkan mutu pendidikan.

f. Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan merupakan sesuatu yang diperjuangkan, maka dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan yang diperjuangkan tersebut tidak lepas dari adanya beberapa faktor pendukung. Menurut Minnah El Widdah, terdapat sembilan faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Wibowo, A. Manager dan Learder Sekolah Masa Depan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 7

#### 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. Kurikulum dan Pembelajaran

Aspek kurikulum dan pembelajaran ini memiliki peranan yang sangat penting dalam keberhasilan program peningkatan mutu madrasah. Hal ini tidak hanya berupa dokumen tertulis yang memuat sejumlah mata pelajaran yang diajarkan pada siswa, tetapi juga memuat rumusan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam rangka mewujudkan visi dan misi madrasah. Selain itu, dalam kurikulum juga dirumuskan strategi/metode dan teknik-teknik pembelajaran, sumber-sumber, alat dan media yang dibutuhkan bahkan pendekatan penilaian terhadap keberhasilan pembelajaran tersebut.

### 2. Administrasi/Manajemen

Apabila dilihat dari sasarannya, administrasi pelayanan pendidikan dapat dibedakan menjadi pelayanan administrasi siswa, pelayanan administrasi personil, pelayanan administrasi kurikulum, dan pelayanan administrasi sarana dan prasarana madrasah. Kegiatan-kegiatan pelayanan ini pada dasarnya merupakan suatu sistem, dimana antara pelayanan yang satu dengan yang lain saling berhubungan dan saling mempengaruhi.

### 3. Sarana dan Prasarana

Fasilitas dalam hal ini meliputi bangunan fisik sekolah, ruang kelas, perpustakaan dan laboratorium yang sangat penting bagi kelangsungan pembelajaran. Peranan sumber belajar sangat penting dalam kegiatan peningkatan mutu madrasah. Maksud dari sumber belajar

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 ini, tidak cukup buku-buku pelajaran saja, namun termasuk meliputi sumber belajar manusia, uang, bahan peralatan maupun media yang dapat memberikan kontribusi penting bagi hasil belajar siswa.

#### 4. Ketenagaan (Guru dan Staf TU)

Seorang pendidik dituntut untuk menjadi guru yang profesional, maka harus mampu melakukan tugas-tugas keguruan terutama dalam merencanakan, melaksanakan dan menilai keberhasilan pembelajaran.

#### 5. Siswa

Siswa termasuk salah satu komponen input pada sistem sekolah, maka keadaan siswa harus dipertimbangkan sedemikian rupa sehingga dapat diproses untuk meningkatkan kompetensinya.

#### 6. Partisipasi Masyarakat

Peran serta dan partisipasi dari masyarakat ini meliputi dari keterlibatan orang tua siswa, keterlibatan dalam pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan, pelaporan pelaksanaan.<sup>23</sup>

#### 7) Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

Praktik dalam usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan tidak selamanya berjalan mulus dan lancar, terkadang muncul berbagai kendala dalam mewujudkan mutu pendidikan sebagaimana yang diharapkan.

Adapun faktor-faktor penghambat meningkatkan mutu menjadi

---

<sup>23</sup> Fadilah, I, N. *Strategi Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam di MIM PK (Program Khusus) Sudimoro, Parangrojo, Grogol, Sukoharjo Tahun Pelajaran 2015/2016*, Skripsi, Surakarta: IAIN Surakarta, hlm. 29-34



#### 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.

kendala sehingga mengalami kesulitan dalam meningkatkan mutu pendidikan, antara lain:

1. Lembaga pendidikan berbeda dengan layanan jasa dan perdagangan. Perlu dipahami bahwa tugas dari pendidikan agar siswa memiliki berbagai nilai dan kepercayaan yang semuanya sukar untuk diukur. Dalam layanan jasa dan perdagangan mudah untuk dihitung berapa modal, berapa barang terjual dan berapa keuntungan yang diperoleh. Akan tetapi, bukan sama sekali dalam pendidikan tidak dapat diukur seperti prestasi dan kecerdasan kognitif.
2. Tujuan pendidikan termasuk sukar diukur tingkat ketercapaiannya. Tercapainya tujuan pendidikan seharusnya tidak cukup pada nilai namun termasuk selesai dari proses belajar mengajar di sekolah. Tujuan pendidikan bersifat jangka panjang yaitu menyiapkan manusia yang baik. Manusia yang baik kadang kala tidak langsung dirasakan sebagai bukti tercapainya tujuan pendidikan tersebut, melainkan setelah mengalami proses panjang dalam rentang kehidupan manusia.
3. Hak pelanggan untuk menentukan pilihan pendidikan. Peserta didik di satu pihak sebagai pelanggan yang harus diberikan pelayanan pendidikan dan pembelajaran terbaik, namun di sisi lainnya sebagai manusia dapat menentukan sendiri pilihan terbaiknya. Pembentukan manusia tidak sama dengan pembentukan barang yang mudah direkayasa menjadi bentuk- bentuk baru.
4. Manajemen sekolah menghadapi masalah fragmentatif. Ketika dalam

#### 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.

pengambilan keputusan sekolah banyak dipengaruhi oleh faktor tuntutan dari pihak luar, seperti wali siswa, pemerintah dan lapangan kerja. Unsur-unsur tersebut berada di luar dan sangat beragam kepentingan, tidak dalam jajaran manajemen sekolah, sehingga tarik menarik kepentingan sukar dihindarkan.

5. Kepala sekolah memiliki tugas mengajar yang berlebihan. Kepala sekolah terkadantelalu sibuk dalam kegiatan mengajar, sehingga kurang memiliki waktu untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan. Tugas rangkap sering kali menyebabkan tidak optimalnya tugas tersebut, karena tugas satu dengan lainnya tidak dapat dibatasi. Menjadi guru harus profesional, demikian juga menjadi kepala sekolah sudah semestinya harus profesional. Namun, profesional dalam dua bidang secara bersamaan seringkali menjadi kendala.
6. Kepala sekolah dan guru memiliki profesi yang sama. Dalam sistem koordinasi antara kepala sekolah dan guruterkadang menjadi saling bergesekan, sehingga berpengaruh terhadap tujuan bersama untuk mencapai mutu pendidikan.
7. Pengelola kurangnya wawasan untuk memperbaiki sistem kualitas. Kurangnya wawasan untuk memperbaiki sistem kualitas. Dapat dipengaruhi karena tidak mengikuti training serta tidak mengikuti penataran-penataran yang diberikan, misalnya di sekolah tidak pernah memberikan bagaimana pengelola harus bekerja dalam sekolah sebagai suatu sistem untuk menerapkan program-program perbaikan.

## 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. Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *education production function*. Pendekatan ini menganggap bahwa apabila input pendidikan seperti pelatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran serta perbaikan sarana dan prasarana pendidikan lainnya terpenuhi maka mutu pendidikan (*output*) secara otomatis akan terjadi. Dalam kenyataan, mutu pendidikan yang diharapkan belum sesuai harapan. Sebab, selama ini dalam menerapkan pendekatan *education production function* terlalu memusatkan pada input pendidikan dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan.
9. Penyelenggaraan pendidikan nasional yang sentralistik Hal ini mengakibatkan sekolah sebagai penyelenggara pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi, yang mempunyai jalur sangat panjang dan terkadang kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Maka dengan demikian, sekolah kehilangan kemandirian, inisiatif untuk memajukan termasuk mutu pendidikan sebagai salah satu tujuan pendidikan nasional.
10. Peran serta masyarakat. Partisipasi masyarakat selama ini sangat minim, khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan pada umumnya lebih banyak bersifat dukungan dana, bukan turut andil dalam pengambilan keputusan, monitoring dan evaluasi.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Mulyasa, *Manajemen Pendidikan Karakter*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), hlm. 159-160

## 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.

### 3. Kepercayaan Masyarakat

#### a. Pengertian Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan adalah keyakinan masyarakat terhadap integritas, kualitas, dan reputasi sebuah lembaga. Menurut Luhmann, kepercayaan muncul ketika masyarakat yakin bahwa institusi dapat memenuhi ekspektasi mereka.<sup>25</sup> Dalam konteks sekolah, kepercayaan masyarakat berarti keyakinan orang tua dan masyarakat bahwa sekolah mampu memberikan pendidikan yang bermutu, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

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

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

<sup>25</sup> Niklas Luhmann, *Trust and Power*, penerj. Howard Davis, John Raffan, dan Keith Rooney (Chichester: John Wiley & Sons, 1979), 23





#### 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.

karakteristik yang paling penting yang dicari oleh individu dalam mengidentifikasi kepercayaan pada orang lain, yang terdiri dari lima konsep kepercayaan yaitu kompetensi, kesetiaan, konsistensi, keterbukaan, dan integritas.<sup>26</sup>

Dalam membangun hubungan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sekolah juga harus membina hubungan baik dengan pelanggan. Membina hubungan baik dengan pelanggan, dilakukan agar dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan itu sendiri. Menurut Seitel tujuan hubungan konsumen antara lain :

1. Mempertahankan pelanggan lama,
2. Menarik pelanggan baru,
3. Memasarkan/memperkenalkan produk atau jasa baru,
4. Memudahkan penanganan keluhan pelanggan dan
5. Mengurangi biaya.<sup>27</sup>

Dengan ada hubungan yang saling memberi dan menerima antara sekolah dengan masyarakat sekitarnya maka sekolah harus merealisasikan apa yang dicita-citakan oleh warga masyarakat tentang pengembangan warga masyarakat tersebut secara total, integrated, dan optimal karena sekolah memberika sesuatu yang sangat berharga terhadap masyarakat.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Stephen P. Robbins, , *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001),hal 139.

<sup>27</sup> Fraser P. Seitel, *The Practice of Public Relations (Eight Edition)*. (New Jersey: Prentice – Haw, 2001), hal 455.

<sup>28</sup> Made Vidarta, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta,2004), hal. 191

#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disamping layanan yang diberikan oleh sekolah terhadap masyarakat yang berupa pendidikan dan pengajaran terhadap warga masyarakat, sekolah juga menyediakan atau menjadikan sebagai suatu usaha pembaharuan bagi masyarakat. Karena banyak hal-hal baru yang bermanfaat bagi masyarakat yang bersumber dari pendidikan.

Kesimpulannya, rasa percaya muncul ketika seseorang meyakini bahwa pihak lain memiliki kualitas yang dapat dijadikan sandaran. Kepercayaan itu terbentuk melalui perilaku yang konsisten, menunjukkan kompetensi, menjunjung kejujuran, bersikap adil, serta mampu memikul tanggung jawab.

#### b. Indikator Kepercayaan Masyarakat terhadap Sekolah

Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberlangsungan dan citra sebuah lembaga pendidikan. Dalam konteks madrasah, tingkat kepercayaan masyarakat dapat diamati melalui sejumlah indikator yang mencerminkan persepsi, pengalaman, serta keterlibatan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut.

##### 1. Reputasi Sekolah

Reputasi sekolah menjadi indikator paling awal yang memengaruhi kepercayaan masyarakat. Reputasi ini tercermin dari prestasi akademik maupun non akademik yang berhasil dicapai oleh peserta didik maupun lembaga sekolah. Semakin tinggi capaian prestasi siswa dalam kompetisi akademik, olahraga, seni, maupun kegiatan keagamaan, semakin kuat pula

## 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.

citra positif sekolah di mata masyarakat. Reputasi juga terbentuk melalui keberhasilan madrasah dalam menumbuhkan karakter, kedisiplinan, dan budaya mutu yang diakui publik.<sup>29</sup> Reputasi yang baik akan memunculkan persepsi bahwa sekolah mampu memberikan hasil pendidikan yang berkualitas.

## 2. Kualitas Layanan Pendidikan

Kepercayaan masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik. Layanan tersebut meliputi proses pembelajaran yang efektif, kesiapan dan kompetensi guru, penggunaan metode yang variatif, serta adanya pembinaan yang berkesinambungan terhadap peserta didik.<sup>30</sup> Selain itu, aspek kedisiplinan sekolah, kenyamanan lingkungan belajar, serta sistem manajemen pendidikan yang tertata juga berperan besar dalam menumbuhkan kepercayaan. Ketika orang tua melihat adanya proses pendidikan yang profesional dan berorientasi pada kemajuan peserta didik, maka kepercayaan mereka terhadap sekolah akan semakin meningkat.

## 3. Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi merupakan prinsip penting dalam manajemen sekolah modern. Madrasah yang mampu menunjukkan keterbukaan informasi—baik mengenai kebijakan, program sekolah, pengelolaan keuangan, maupun pelaporan kegiatan—akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan

<sup>29</sup> Fahmi, I. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.

<sup>30</sup> Sallis, E. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page, 2014.

## 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.

masyarakat.<sup>31</sup> Akuntabilitas sekolah yang tercermin melalui pelaporan yang jelas, pelaksanaan prosedur yang sesuai aturan, serta komunikasi yang terbuka antara pihak sekolah dengan orang tua, akan memperkuat keyakinan masyarakat bahwa madrasah dikelola dengan baik dan bertanggung jawab.

## 4. Kepuasan Orang Tua

Kepuasan orang tua terhadap perkembangan peserta didik menjadi indikator langsung mengenai tingkat kepercayaan terhadap sekolah. Orang tua biasanya menilai perkembangan akademik, karakter, sikap disiplin, dan kemampuan sosial anak setelah mengikuti proses pendidikan di sekolah. Apabila mereka merasa bahwa sekolah memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan anak, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka akan meningkat.<sup>32</sup> Kepuasan ini sering tercermin dalam dukungan, rekomendasi kepada orang lain, serta kesediaan untuk terus menyekolahkan anak-anak mereka di madrasah tersebut.

## 5. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan sekolah, seperti keaktifan dalam komite madrasah, dukungan moral dan material pada kegiatan pendidikan, serta keterlibatan dalam program-program keagamaan atau sosial, merupakan indikator penting lain dari kepercayaan

<sup>31</sup> Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

<sup>32</sup> Kotler, P. & Keller, K. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson, 2016.



#### 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.

masyarakat.<sup>33</sup> Keterlibatan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mempercayakan pendidikan anak kepada sekolah, tetapi juga merasa menjadi bagian dari proses perkembangan madrasah itu sendiri. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, semakin kuat pula hubungan emosional dan kepercayaan yang terbentuk antara sekolah dan lingkungannya.

#### c. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap sebuah lembaga pendidikan tidak muncul secara instan, tetapi merupakan hasil dari proses panjang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal sekolah. Setiap faktor berkontribusi pada pembentukan persepsi publik mengenai profesionalitas, kredibilitas, serta kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah. Dalam konteks MTs Muallimin UNIVA Medan, faktor-faktor berikut penting dalam menganalisis bagaimana kepercayaan masyarakat terbentuk dan dipertahankan.

#### 1. Kinerja Sekolah

Kinerja sekolah merupakan salah satu indikator utama yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat. Kinerja tersebut mencakup kemampuan madrasah dalam melaksanakan fungsi pendidikan secara efektif, seperti prestasi akademik peserta didik, peningkatan mutu pembelajaran, inovasi program, serta capaian non-akademik lainnya. Semakin baik kinerja sekolah, semakin kuat legitimasi yang diperoleh di

<sup>33</sup> Usman, H. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 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.

mata masyarakat. Kinerja sekolah yang konsisten biasanya mencerminkan adanya manajemen mutu yang baik serta kepemimpinan yang efektif di dalam lembaga pendidikan.<sup>34</sup>

#### 2. Kualitas Guru dan Tenaga Kependidikan

Guru merupakan ujung tombak proses pembelajaran. Profesionalisme guru, kompetensi pedagogik, kepribadian, dan kemampuan berkomunikasi sangat menentukan mutu layanan pendidikan. Selain itu, tenaga kependidikan seperti staf administrasi juga berperan dalam menciptakan layanan birokrasi yang efisien dan ramah. Masyarakat cenderung menaruh kepercayaan yang tinggi kepada sekolah yang memiliki guru berkualifikasi baik, bersertifikat profesional, serta menunjukkan dedikasi dalam mendidik peserta didik.<sup>35</sup>

#### 3. Fasilitas dan Sarana Prasarana

Sarana prasarana pendidikan yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan pembelajaran dapat meningkatkan kenyamanan serta efektivitas proses belajar. Fasilitas seperti ruang kelas yang layak, laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran digital, serta lingkungan yang bersih dan aman, akan memberikan kesan positif kepada orang tua dan masyarakat. Keberadaan fasilitas yang memadai menunjukkan komitmen sekolah terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 45.

<sup>35</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, hlm. 12.

<sup>36</sup> Kemendiknas, *Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah*, hlm. 3–4.

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

#### 4. Biaya Pendidikan dan Transparansi

Aspek pembiayaan menjadi salah satu pertimbangan utama masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan. Sekolah yang transparan dalam pengelolaan dana, jelas dalam menetapkan biaya, serta akuntabel dalam pelaporan keuangan akan memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih besar. Transparansi keuangan merupakan bagian dari prinsip good school governance yang menekankan akuntabilitas publik dalam manajemen pendidikan.<sup>37</sup>

#### 5. Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Interaksi yang harmonis antara sekolah dan masyarakat, termasuk komunikasi yang efektif dengan orang tua, keterlibatan komite sekolah, serta partisipasi publik dalam kegiatan madrasah, sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Sekolah yang membangun hubungan kemitraan (school-community partnership) cenderung lebih dipercaya karena dianggap terbuka dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.<sup>38</sup>

#### 6. Hasil Lulusan

Output pendidikan berupa kualitas lulusan merupakan representasi nyata keberhasilan sekolah. Hasil lulusan dapat dilihat dari capaian akademik, kesiapan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi, kedisiplinan, karakter, serta kemampuan sosial. Reputasi sekolah biasanya meningkat apabila alumninya dikenal berprestasi atau berhasil di

<sup>37</sup> Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Management* (New Jersey: Pearson, 2012), hlm. 128.

<sup>38</sup> Joyce L. Epstein, *School, Family, and Community Partnerships* (Boulder: Westview Press, 2011), hlm. 28.



#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat. Faktor ini sangat menentukan pilihan orang tua dalam mempercayakan pendidikan anaknya kepada sekolah tersebut.<sup>39</sup>

#### 4. Kontribusi Manajemen Mutu terhadap Kepercayaan Masyarakat

Manajemen peningkatan mutu memiliki peranan strategis dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Peningkatan mutu tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan sekolah dalam memenuhi standar nasional pendidikan, tetapi juga bagaimana sekolah mampu memberikan layanan pendidikan yang efektif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Ketika sebuah sekolah mengelola mutu secara sistematis—melalui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan—maka masyarakat akan memberikan respon positif yang tercermin dalam meningkatnya kepercayaan dan dukungan mereka terhadap sekolah.

Secara teoritis, peningkatan mutu pendidikan berkontribusi langsung terhadap terciptanya kepercayaan publik (public trust). Sallis menyatakan bahwa mutu yang baik dalam konteks pendidikan akan memunculkan persepsi positif dari masyarakat terhadap sekolah, karena mutu dianggap sebagai indikator keberhasilan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pendidikan.<sup>40</sup> Pernyataan ini menegaskan bahwa masyarakat cenderung memberikan kepercayaan kepada lembaga yang mampu menunjukkan bukti konkret peningkatan

<sup>39</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: Kogan Page, 2010), hlm. 72.

<sup>40</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, London: Kogan Page, 2002, h. 45.





#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mutu, baik dalam proses maupun hasil pendidikannya.

Kepercayaan masyarakat akan tumbuh ketika sekolah mampu menunjukkan kinerja yang konsisten. Misalnya, peningkatan mutu pada aspek proses pembelajaran terbukti melalui meningkatnya kemampuan guru dalam menerapkan metode pembelajaran aktif, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, serta meningkatnya motivasi dan hasil belajar siswa. Pada aspek manajerial, akuntabilitas sekolah dalam pengelolaan keuangan, pengambilan keputusan yang partisipatif, serta keterbukaan informasi menjadi faktor penting yang memperkuat kredibilitas sekolah di mata masyarakat.

Selain itu, peningkatan mutu juga mendorong peningkatan reputasi sekolah. Sekolah yang memiliki prestasi akademik dan non-akademik secara konsisten akan menjadi pilihan utama masyarakat. Reputasi ini tidak dibangun secara instan, melainkan melalui implementasi mutu yang berkelanjutan. Dengan meningkatnya prestasi siswa, masyarakat menilai bahwa sekolah memiliki kapasitas untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal.

Hubungan harmonis antara sekolah dan masyarakat juga menjadi bagian integral dalam peningkatan mutu dan pembentukan kepercayaan publik. Epstein menegaskan bahwa kemitraan yang kuat antara sekolah, keluarga, dan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga

**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.

pendidikan.<sup>41</sup> Dengan membangun komunikasi yang baik, melibatkan masyarakat dalam kegiatan sekolah, serta menyediakan ruang partisipasi dalam pengambilan keputusan, sekolah dapat memperkuat legitimasi sosialnya.

Dalam konteks MTs Muallimin UNIVA Medan, implementasi manajemen peningkatan mutu menjadi sangat relevan sebagai upaya untuk membangun citra positif madrasah di tengah kompetisi antar lembaga pendidikan. Keberhasilan dalam memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kompetensi guru, serta melibatkan masyarakat dalam proses pendidikan akan berdampak signifikan terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen peningkatan mutu merupakan fondasi utama bagi sekolah dalam mengokohkan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan keberlanjutan dan daya saing lembaga.

## B. Penelitian Relevan

Beberapa Penelitian mengenai implementasi manajemen peningkatan mutu dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah telah dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan kajian ini antara lain:

- 1) Uswatun Umi Zarhasih, Mahfud Ifendi, dan Tri Velyna (2025) dengan judul Manajemen Quality Assurance sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Sekolah: Studi di

<sup>41</sup> Joyce L. Epstein, *School, Family, and Community Partnerships*, Boulder: Westview Press, 2011, h. 28.

## 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.

MTS Hubbul Wathon Sangatta Selatan, menegaskan bahwa penerapan *quality assurance management* pada MTS Hubbul Wathon Sangatta Selatan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat secara signifikan. Melalui pelaksanaan standar mutu yang konsisten, sekolah dapat menunjukkan akuntabilitas publik dan profesionalisme penyelenggaraan pendidikan, sehingga mendorong masyarakat untuk menilai sekolah sebagai lembaga yang kredibel. <sup>42</sup> Penelitian ini menekankan bahwa peningkatan mutu yang terstruktur merupakan faktor strategis dalam memperkuat legitimasi sekolah di mata publik.

- 2) Wawan Wawan, Dadep Hermawan, dan Dinny Mardiana (2023) memberikan bukti bahwa manajemen mutu sekolah memiliki korelasi positif dengan peningkatan kinerja guru. <sup>43</sup> Kinerja guru, sebagai komponen utama proses pembelajaran, menjadi salah satu faktor penting yang diperhatikan masyarakat dalam menilai kualitas sekolah. Peningkatan mutu guru melalui manajemen yang baik turut mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.
- 3) Sity Rochanah, Sri Rochani Mulyani, dan Dety Mulyanti (2022) mengungkap bahwa implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal

<sup>42</sup> Uswatun Umi Zarhasih, Mahfud Ifendi, dan Tri Velyna, "Manajemen Quality Assurance sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Sekolah: Studi di MTS Hubbul Wathon Sangatta Selatan," *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam* 3, no. 4 (2025): 360–369.

<sup>43</sup> Wawan Wawan, Dadep Hermawan, dan Dinny Mardiana, "Manajemen Mutu Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru," *Jurnal Tahsinia* 6, no. 7 (2023).

## 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.

(SPMI), kualitas manajemen sekolah, serta kepemimpinan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap reputasi sekolah.<sup>44</sup> Reputasi tersebut menjadi salah satu indikator kepercayaan masyarakat, karena masyarakat cenderung memilih sekolah yang terbukti memiliki tata kelola yang baik, layanan pendidikan yang stabil, dan capaian prestasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, mutu manajemen sekolah menjadi determinan penting dalam membentuk kepercayaan publik.

- 4) Suliswiyadi, S. (2019). Dengan judul Analisis SWOT Strategi Pengembangan Sekolah Unggul: Studi Kasus SD Islam Al Firdaus Kabupaten Magelang. *Jurnal Tarbiyatuna*, Analisis data dilakukan dengan menentukan identifikasi isu-isu internal dan eksternal yang berpengaruh dalam penyusunan strategi perancangan manajemen mutu sekolah unggul. Hasil penelitian disimpulkan bahwa posisi kuadran dari penghitungan IFE dan EFE adalah kuadran 1 atau SO (Strength Opportunity). Skor nilai dari penghitungan IFE yaitu (3,01) berada di titik garis sumbu axis pada kuadran SWOT. Sedangkan skor nilai penghitungan EFE yaitu (3,26) yang berada di titik garis sumbu ordinat pada kuadran SWOT. Sehingga kedudukan dari posisi sekolah SD Islam Al Firdaus terletak pada kuadran I dengan koordinat (3,01; 3,26) yang menunjukkan strategi

<sup>44</sup> Sity Rochanah, Sri Rochani Mulyani, dan Dety Mulyanti, "Implementasi SPMI, Kualitas Manajemen Sekolah dan Implikasinya terhadap Reputasi Sekolah: Studi Kasus di SMK Negeri 5 Bandung," *Techno-Socio Ekonomika* 15, no. 1 (2022).



## 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.

SO, yaitu sekolah SD Al Firdaus harus menghindari melakukan strategi progresif, yaitu memanfaatkan kekuatan dan kapasitas yang dimilikinya untuk mengambil peluang yang dihadapinya.

- 5) Yolanda Amirah Naufal, M. Jaya Adi Putra, dan Isjoni (2025) menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang diperkaya dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) di SMAN 3 Siak Hulu secara nyata meningkatkan kualitas layanan pendidikan.<sup>3</sup> Temuan ini memberikan gambaran bahwa pelibatan berbagai pemangku kepentingan (stakeholder) dan konsistensi dalam pengendalian mutu dapat menciptakan layanan pendidikan yang lebih adaptif, responsif, dan dipercaya masyarakat.
- 6) Disertasi karya Muhammad Yusak dengan judul “Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan” (studi multi kasus di MTs. Plus Raden Paku dan SMPI Terpadu Nurul Fikri) Trenggalek. Peneliti menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan *disciplined inquiry*. Dan mengungkapkan bahwa keterampilan seorang kepala sekolah dalam memenej lembaga pendidikan sangat diperlukan, karena inovasi dalam pendidikan itu suatu hal yang dibutuhkan baik bagi pendidik maupun bagi peserta didik.
- 7) Dede Sofian Permana, M. Nasor, dan Etika Pujianti (2022) menemukan bahwa manajemen mutu pendidikan yang mencakup

#### 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.

dimensi layanan, empati, responsivitas, jaminan, dan keandalan mampu meningkatkan kepuasan dan persepsi positif masyarakat terhadap madrasah.<sup>45</sup> Penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa mutu pelayanan pendidikan adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun atas dasar bahwa mutu pendidikan tidak hanya ditentukan oleh capaian akademik, tetapi juga oleh bagaimana sekolah mengelola seluruh komponennya melalui implementasi manajemen peningkatan mutu. Manajemen peningkatan mutu pada hakikatnya merupakan proses sistematis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) untuk memastikan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan berjalan secara efektif dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Dalam konteks MTs Muallimin UNIVA Medan, implementasi manajemen peningkatan mutu diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan, seperti efektivitas proses pembelajaran, profesionalisme guru, kedisiplinan sekolah, komunikasi dengan orang tua, serta pengelolaan sarana prasarana. Ketika seluruh aspek ini dikelola secara terarah dan berkesinambungan, maka kualitas layanan pendidikan akan semakin meningkat.

<sup>45</sup> Dede Sofian Permana, M. Nasor, dan Etika Pujiarti, "Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Primer di Madrasah Ibtidaiyah Pesawaran Lampung," *Journal of Islamic Education and Learning* 2, no. 2 (2022).

#### 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.

Peningkatan kualitas layanan pendidikan selanjutnya berkontribusi langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat—sebagai pengguna layanan pendidikan—menilai mutu sekolah melalui pengalaman mereka terhadap kualitas pembelajaran, perkembangan anak, keterbukaan informasi, serta lingkungan belajar yang kondusif. Ketika harapan-harapan tersebut dipenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, maka akan terbentuk persepsi positif terhadap sekolah.

Persepsi positif inilah yang kemudian berkembang menjadi **kepercayaan masyarakat** (public trust). Kepercayaan masyarakat merupakan modal sosial penting bagi sekolah untuk mempertahankan eksistensi, meningkatkan jumlah peserta didik, serta memperkuat posisi dan daya saing lembaga pendidikan di tengah persaingan antarsekolah. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa keberhasilan sekolah dalam menerapkan manajemen peningkatan mutu akan berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap tingginya kepercayaan masyarakat.

Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Implementasi Manajemen Mutu → Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Madrasah.**

Berdasarkan hubungan temuan tersebut, dapat ditegaskan bahwa semakin baik dan konsisten implementasi manajemen peningkatan mutu di MTs Muallimin UNIVA Medan, maka semakin besar pula kemungkinan

**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.

meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap madrasah tersebut.

**D. Proposisi Penelitian**

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka proposisi penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen mutu sekolah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi mutu pendidikan berkaitan dengan terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan.
2. Kendala dalam implementasi manajemen mutu sekolah memengaruhi proses pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan..
3. Upaya madrasah dalam mengatasi kendala implementasi manajemen mutu sekolah berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan..



## 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. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami fenomena secara mendalam, menyeluruh, dan alamiah. Fokus penelitian kualitatif bukan sekadar menggambarkan gejala secara permukaan, tetapi menelaah makna, persepsi, dan dinamika sosial yang terbentuk dari interaksi para pelaku pendidikan di lingkungan madrasah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali data langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga menghasilkan data yang bersifat naturalistik dan kaya informasi (rich data)<sup>46</sup>

Jenis penelitian studi kasus (case study) digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi spesifik, yaitu MTs Muallimin UNIVA Medan, yang diposisikan sebagai satuan kasus (bounded system). Studi kasus memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami proses implementasi manajemen peningkatan mutu secara mendalam, termasuk strategi, kebijakan, praktik, serta respons masyarakat terhadap upaya peningkatan mutu tersebut. Pendekatan studi kasus memungkinkan penelitian menggambarkan fenomena secara holistik serta menjelaskan keterkaitan antara manajemen mutu dengan tingkat kepercayaan

<sup>46</sup> John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. (Thousand Oaks: Sage Publications, 2014), hlm. 185.

**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.

masyarakat berdasarkan konteks nyata di madrasah.<sup>47</sup>

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

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Muallimin UNIVA Medan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja Km 5,5, Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan bahwa madrasah ini merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang sedang melaksanakan program penguatan mutu pendidikan serta menunjukkan perkembangan reputasi yang signifikan di tengah masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan pada awal bulan Desember tahun 2025 yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

Madrasah ini juga memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, antara lain:

- (1) Adanya komitmen lembaga terhadap peningkatan mutu melalui program-program internal formal.
- (2) Adanya keterlibatan masyarakat yang cukup tinggi dalam penyelenggaraan Pendidikan, dan
- (3) Tersedianya data, dokumen, serta akses terhadap informan kunci seperti kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, guru, dan komite sekolah.

---

<sup>47</sup> Robert E. Stake, *The Art of Case Study Research* (Thousand Oaks: Sage Publications, 1995), hlm. 2–3.

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

**C. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini meliputi berbagai unsur pemangku kepentingan (stakeholders) yang terlibat langsung dalam dinamika mutu dan pelayanan pendidikan di madrasah, yaitu:

1. Kepala Madrasah

Informan kunci (key informant) yang memahami secara menyeluruh arah kebijakan, proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi program peningkatan mutu di madrasah. Kepala madrasah menjadi aktor strategis yang menentukan budaya mutu dan citra lembaga di tengah masyarakat.

2. Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum

Mewakili dimensi akademik yang sangat menentukan mutu layanan pembelajaran. Informan ini mengetahui proses pengembangan kurikulum, inovasi pembelajaran, supervisi akademik, dan peningkatan kapasitas guru.

3. Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan

Memahami bagaimana pembinaan karakter, kedisiplinan, kegiatan ekstrakurikuler, serta dinamika perilaku siswa berkontribusi terhadap persepsi masyarakat terhadap mutu layanan madrasah.

4. Guru

Sebagai pelaku utama proses pembelajaran, guru memiliki pengalaman langsung terkait pelaksanaan program mutu, perubahan perilaku mengajar, inovasi pembelajaran, serta respon siswa dan orang tua terhadap kinerja akademik.

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. Tenaga Kependidikan

Informan yang menyediakan informasi tentang layanan administratif, tata usaha, pelayanan publik, serta praktik transparansi layanan. Dimensi ini berpengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat.

## 6. Komite Madrasah

Mewakili unsur masyarakat yang terlibat dalam proses evaluasi, pemberian masukan, pengawasan layanan pendidikan. Komite memiliki posisi penting dalam menilai sejauh mana madrasah dipercaya masyarakat.

## 7. Orang Tua/Wali Murid

Sebagai pengguna layanan (education users), orang tua atau wali murid memberikan perspektif nyata tentang tingkat kepuasan, kepercayaan, persepsi kualitas pembelajaran, fasilitas, dan iklim sekolah.

## 8. Siswa

Menjadi penerima layanan langsung sehingga dapat mengungkapkan pengalaman realistik terhadap implementasi mutu, kondisi pembelajaran, lingkungan sekolah, dan pelayanan non-akademik.

Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal secara kaku, melainkan bersifat **fleksibel**, mengikuti prinsip **data saturation**, yaitu kondisi ketika data yang diperoleh sudah berulang, tidak muncul informasi baru yang signifikan, dan kategori data telah terbentuk dengan stabil.<sup>48</sup> Prinsip ini penting untuk menjaga kualitas dan kedalaman analisis dalam penelitian kualitatif.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2020, hlm. 229.



**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.

**D. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, jenis dan sumber data menjadi fondasi penting yang menentukan kedalaman analisis serta validitas temuan. Penelitian ini menggunakan dua jenis data: **data primer** dan **data sekunder**, yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data sesuai kebutuhan penelitian lapangan.

**1. Data Primer**

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi peneliti dengan subjek dan konteks penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dihimpun melalui:

**1. Wawancara mendalam (in-depth interview)**

Wawancara dilakukan dengan berbagai informan yang memiliki pengetahuan langsung terhadap implementasi manajemen peningkatan mutu di MTs Muallimin UNIVA Medan. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki panduan, namun tetap fleksibel mengikuti dinamika informasi di lapangan.<sup>49</sup>

**2. Observasi partisipatif moderat**

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pembelajaran, interaksi guru–siswa, praktik manajemen mutu, budaya sekolah, serta pelayanan administrasi. Observasi ini bertujuan menangkap fenomena yang mungkin tidak terungkap melalui

---

<sup>49</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, (California: SAGE Publications, 2014).

**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.

wawancara.<sup>50</sup>

3. Pengamatan lingkungan fisik dan suasana sekolah

Termasuk kondisi sarana prasarana, tata kelola kelas, kebersihan, dan fasilitas pendukung mutu.

Data primer ini memberikan gambaran autentik mengenai proses, perilaku, dan dinamika manajerial yang berjalan di madrasah, sehingga menjadi dasar interpretasi yang mendalam.

**2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari dokumen resmi, arsip, maupun catatan administratif yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

1. Profil Madrasah

Berisi sejarah berdiri, visi-misi, struktur organisasi, serta gambaran umum perkembangan MTs Muallimin UNIVA Medan.

2. Dokumen Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Mencakup siklus PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), standar operasional, serta indikator mutu yang digunakan madrasah.

3. Rencana Kerja dan Anggaran Madrasah (RKAM)

Dokumen ini memberikan informasi terkait perencanaan strategis,

---

<sup>50</sup> John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, (California: SAGE Publications, 2018).

#### 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.

pembiayaan mutu, serta prioritas program pengembangan sekolah.

#### 4. Arsip Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Termasuk tren jumlah pendaftar, tingkat selektivitas, dan minat masyarakat terhadap madrasah setiap tahun.

#### 5. Laporan Evaluasi Mutu Internal

Digunakan untuk melihat capaian mutu, temuan perbaikan, dan tindak lanjut upaya peningkatan layanan.

#### 6. Data Jumlah Siswa dan Distribusi Kelas

Berguna untuk menganalisis perubahan kepercayaan masyarakat melalui indikator kuantitatif, seperti peningkatan jumlah peserta didik.

Penggunaan data sekunder ini membantu peneliti memperoleh pemahaman menyeluruh tentang kebijakan, administratif, dan kondisi struktural madrasah.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu **wawancara**, **observasi**, dan **dokumentasi**. Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif agar data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.<sup>51</sup>

#### 1. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan teknik **semi-terstruktur**, yaitu

<sup>51</sup> John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (California: Sage Publications, 2014), hal. 185.

#### 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.

peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk mengemukakan pandangan, pengalaman, serta penjelasan secara bebas. Teknik ini cocok dalam penelitian kualitatif karena memberikan fleksibilitas dan memungkinkan peneliti menggali informasi yang muncul secara spontan selama proses wawancara.

Wawancara dilakukan secara terjadwal, direkam (dengan izin informan), dan dicatat untuk memastikan data tetap valid. Fokus wawancara meliputi:

- a) pemahaman informan tentang mutu sekolah,
- b) implementasi program peningkatan mutu,
- c) pengalaman langsung terhadap pelayanan madrasah,
- d) persepsi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran perilaku, proses, dan aktivitas nyata di lapangan. Penelitian ini menggunakan **observasi non-partisipatif**, di mana peneliti tidak ikut terlibat dalam aktivitas, tetapi hanya mengamati secara langsung.

Observasi difokuskan pada:

- a) proses pembelajaran di kelas,
- b) interaksi guru dengan siswa,
- c) pelaksanaan program peningkatan mutu,
- d) pelayanan administrasi kepada siswa dan masyarakat,
- e) sarana dan prasarana pendukung 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.

Hasil observasi dicatat secara sistematis dalam catatan lapangan (field notes).

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, gambar, arsip, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi mutu. Dokumen digunakan sebagai **data pendukung** untuk mengonfirmasi temuan wawancara dan observasi.

Jenis dokumen meliputi:

- a) SPMI, RKAM, rapor mutu,
- b) data siswa, data guru,
- c) arsip kegiatan, prestasi akademik dan non-akademik,
- d) laporan supervisi,
- e) notulen rapat manajemen mutu.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri (human instrument), yang berfungsi menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan temuan, dan menyusun laporan.

Selain itu, peneliti menggunakan instrumen pendukung berupa:

- a) pedoman wawancara,
- b) lembar observasi,
- c) format dokumentasi,
- d) alat perekam suara,

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.

- e) catatan lapangan (field notes).

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara langsung berkesinambungan dari awal sampai akhir proses penelitian. Adapun langkah- langkah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah- langkah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh sugiyono. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data model Miles dan Hubermas, di mana aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh. Aktifitas yang dilalui dalam analisis data adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*

Mengungkapkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumtasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unut-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri maupun orang lain. Adapun langkah-langkah yang dilakukan penelitian meliputi:

### 1. Reduksi Data (*data reduction*)

Peneliti melakukan data reduksi karena banyaknya data yang diperoleh dari lapangan masih bergabung antara data strategi kepala sekolah dan data kegiatan pelaksanaan manajemen berbasis

#### 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 sehingga peneliti perlu mencatat secara teliti dan rinci. Pencatatan dilakukan oleh peneliti dengan cara merangkum serta untuk mencatat data yang diperoleh dari lapangan sehingga tersusun secara sistematis dan untuk lebih mudah dipahami.

Mereduksi data berarti, merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Mengumpulkan data dan menerangkan data yang memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan wilayah penelitian dari hasil pengamatan, observasi, dan dokumentasi.

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

Pada penyajian dilakukan secara sederhana peneliti mencoba merincikan kembali data yang telah dipilah sebelumnya pada data reduksi, agar dapat lebih mudah untuk dipahami. Adapun data yang dipilah oleh peneliti adalah dengan cara lebih menjelaskan secara terperinci mengenai strategi kepala sekolah dan pelaksanaan manajemen berbasis sekolah. Proses ini dilakukan untuk mempermudah penulis dalam mengontruksi data ke dalam sebuah gambaran social yang utuh, selain itu untuk memeriksa sejauh mana kelengkapan data yang tersedia. Selanjutnya dalam mendisplay data selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network, dan chart. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi,

#### 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.

merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### 3. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Setelah data tersaji Sesuai dengan tema yang sudah peneliti rangkum maka peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan disesuaikan dengan rumusan masalah yang peneliti cari. Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari memahami makna atau arti, ketentuan, pola-pola, penjelasan, atau sebab akibat, atau penarikan kesimpulan, sebenarnya hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Dalam penarikan kesimpulan akhir, penulis menggunakan metode berpikir induktif. Berpikir induktif berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi- generalisasi yang bersifat umum.

### H. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data peneliti dasarkan atas dasar kriteria-kriteria tertentu, untuk menjamin kepercayaan data yang peneliti peroleh melalui penelitian. Pendekatan kualitatif memakai kontrol berupa triangulasi, kredibilitas, dependabilitas, Transferabilitas Konfirmabilitas.<sup>52</sup> Adapun keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>52</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018). Hlm. 23



#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Kredibilitas

Kredibilitas data peneliti maksudkan untuk membuktikan data yang berhasil peneliti kumpulkan sesuai dengan dunia nyata serta terjadi sebenarnya. Untuk mencapai nilai kredibilitas, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu teknik triangulasi sumber, metode dan teori, pengecekan anggota, kehadiran peneliti di lapangan, diskusi dengan teman sejawat, pengamatan secara terus menerus dan pengecekan kecukupan referensi.

### 2. Triangulasi

Triangulasi sumber data peneliti lakukan dengan cara menanyakan kebenaran data tertentu kepada subjek-subjek yang berada di Madrasah Tsanawiyah Swasta Muallimin UNIVA Medan sesuai dengan objek yang ingin diteliti oleh peneliti lakukan untuk memperoleh informasi. Triangulasi metode juga peneliti lakukan dengan cara membandingkan data atau informasi yang peneliti kumpulkan dari observasi partisipan, kemudian dibandingkan dengan data dari wawancara mendalam dan dokumentasi yang terkait langsung dengan data tersebut.

### 3. Dependabilitas

Kriteria digunakan oleh peneliti untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan banyak disebabkan factor manusia itu

#### 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.

sendiri terutama peneliti sebagai instrumen kunci yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan kepada peneliti. Mungkin karena keletihan atau karena keterbatasan mengingat sehingga membuat kesalahan. Konsep dependabilitas (ketergantungan) lebih luas dikarenakan dapat memperhitungkan segala-galanya, yaitu apa yang dilakukan oleh seluruh peneliti melalui bimbingan yang dilajukan kepada pembimbing 1 dan pembimbing 2 untuk mengkaji kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti.

#### 4. Konfirmabilitas

Kriteria ini peneliti gunakan untuk menilai hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan cara mengecek data dan informasi. Peneliti menyiapkan bahan- bahan yang diperlukan seperti data lapangan berupa

- a. Catatan lapangan dari hasil pengamatan peneliti tentang aktifitas di Madrasah Tsanawiyah Swasta Muallimin UNIVA Medan
- b. Kemampuan kepemimpinan kepala sekolah;
- c. Interaksi kepala sekolah dengan seluruh komponen sekolah;
- d. Wawancara dan transkrip wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Swasta Muallimin UNIVA Medan
- e. Analisis data
- f. Catatan proses pelaksanaan penelitian yang mencakup metodologi, strategi, serta usaha keabsahan.

### 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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai implementasi manajemen peningkatan mutu sekolah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap MTs Muallimin UNIVA Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Implementasi manajemen mutu sekolah di Madrasah Tsanawiyah Muallimin Univa Medan telah dilaksanakan melalui berbagai upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan, baik dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan program pendidikan. Madrasah berupaya meningkatkan mutu pembelajaran, kedisiplinan, serta pelayanan kepada peserta didik dan orang tua sebagai bagian dari strategi membangun kepercayaan masyarakat. Implementasi tersebut menunjukkan bahwa manajemen mutu sekolah telah menjadi bagian dari kebijakan dan praktik pengelolaan madrasah, meskipun belum sepenuhnya terstruktur secara formal.
- 2) Implementasi manajemen mutu sekolah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pendidikan, komitmen madrasah dalam memberikan pelayanan, serta kepercayaan orang tua dalam

## 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.

memilih dan mempertahankan madrasah sebagai lembaga pendidikan bagi anak-anak mereka. Kepercayaan masyarakat tersebut dibangun melalui kualitas layanan, komunikasi yang terjalin, serta konsistensi madrasah dalam menjalankan program-program pendidikan.

3) Dalam pelaksanaannya, madrasah masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi implementasi manajemen mutu sekolah. Kendala tersebut meliputi belum adanya struktur kehumasan secara khusus, keterbatasan pemahaman sebagian sumber daya manusia terhadap konsep manajemen mutu, optimalisasi media informasi yang belum sepenuhnya terkelola secara sistematis, konsistensi partisipasi masyarakat yang masih perlu diperkuat, serta pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut program yang belum sepenuhnya terstruktur. Kendala-kendala tersebut tidak menunjukkan kegagalan implementasi, melainkan menggambarkan adanya aspek yang masih memerlukan penguatan dan penyempurnaan.

4) Secara keseluruhan, implementasi manajemen mutu sekolah di Madrasah Tsanawiyah Muallimin Univa Medan telah berjalan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, agar kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat dan terjaga secara berkelanjutan, diperlukan upaya pengelolaan manajemen mutu yang lebih sistematis, terencana, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.



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 kesimpulan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

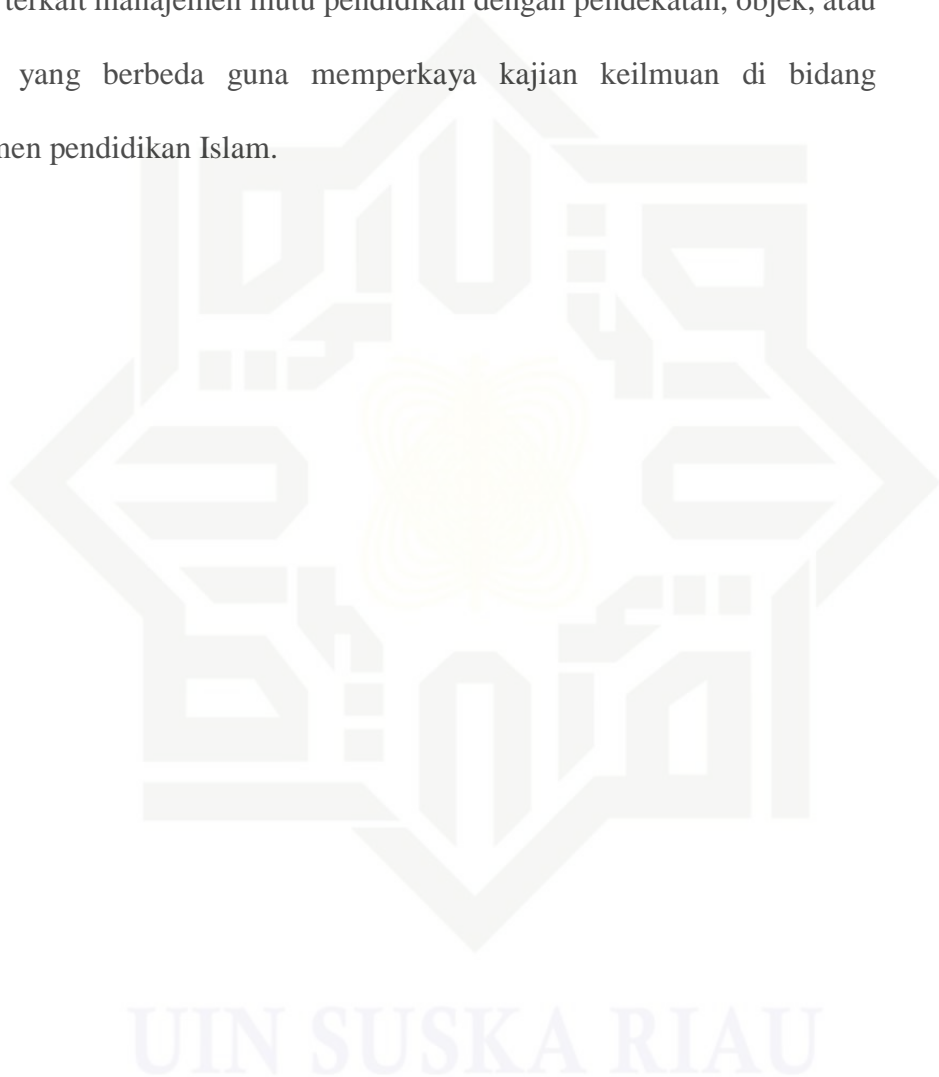
1. Kepada kepala madrasah, disarankan agar terus memperkuat perencanaan dan implementasi manajemen peningkatan mutu secara berkelanjutan serta meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program-program mutu. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi peningkatan kualitas pendidikan dan kepercayaan masyarakat.
2. Kepada guru dan tenaga kependidikan, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi profesional dan kualitas kinerja dalam melaksanakan tugas pembelajaran dan pelayanan pendidikan. Partisipasi aktif dalam kegiatan pengembangan diri dan komitmen terhadap budaya mutu perlu terus ditingkatkan.
3. Kepada yayasan dan pemangku kepentingan, disarankan agar memberikan dukungan yang lebih optimal terhadap pengembangan sarana dan prasarana pendidikan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk menunjang keberlanjutan implementasi manajemen mutu madrasah.
4. Kepada masyarakat dan orang tua peserta didik, diharapkan dapat terus menjalin kerja sama yang baik dengan madrasah serta berpartisipasi aktif dalam mendukung program-program peningkatan mutu pendidikan. Sinergi

#### 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.

antara madrasah dan masyarakat menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan.

5. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan terkait manajemen mutu pendidikan dengan pendekatan, objek, atau variabel yang berbeda guna memperkaya kajian keilmuan di bidang manajemen pendidikan Islam.





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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati B., *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014),
- Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),
- Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung, Pustaka Educa, 2010),
- Arief Furchan, *Transformasi Pendidikan Islam di Indonesia* (Yogyakarta: Gama Media,
- B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relation)*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2012)
- E. Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012),
- Folet, *Managerial Proses and Organisational Behavior* (Glenview: Scott, ttp),
- Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1983),
- Jawahir Tanthowi, *Unsur-Unsur Manajemen Menurut Ajaran Al-Qur'an*, (Jakarta: Pustaka al- Husna, 1983),
- Jurnal: *Manajement of Education*, Volume 1, Issue 1, oleh Faisal Mubarak
- Kajian Bappenas, *Rancang Bangun Peningkatan Daya Saing SDM Indonesia*, vol. 8, No. 2, 2011
- Karsono, K., Purwanto, P., & Salman, A. M. B. (2021). Strategi Branding Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Madrasah Tsanawiyah Negeri. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2),
- Kementrian agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta Selatan: Hati Emas, 2004)
- Lexy J. Moleon, *Metode penelitian Kualitatif* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2001)



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.

- Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 2007)
- Liat Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet. V*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001),
- Liat Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet. V*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001),
- Luther Gulick, *Dictionary of Education*, (New York: McGraw-Hill Book Company, ttp),
- Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), Marno dan Triyo Supriyatno, *Manajemen dan Kepimpinan Pendidikan Islam*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008),
- Moh Saifulloh, Zainul Muhibbin, dan Hermanto Hermanto, „Strategi peningkatan mutu pendidikan di sekolah“, *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)* 5, no. 2 (2012): 206–218.
- Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Murniati, *Implementasi Manajemen Stratajik*, (Bandung: Citapusaka, 2009), Nanag fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011),
- Philip B. Crosby, *Quality is Free* (New York: New American Library, 1979). Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016),
- Ravik Karsidi, *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Teknologi Belajar Jarak Jauh, Makalah Disampaikan dalam Seminar Regional Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh* (Solo: Universitas Terbuka, 2005).
- Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019).
- Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019).
- Stephen P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001),





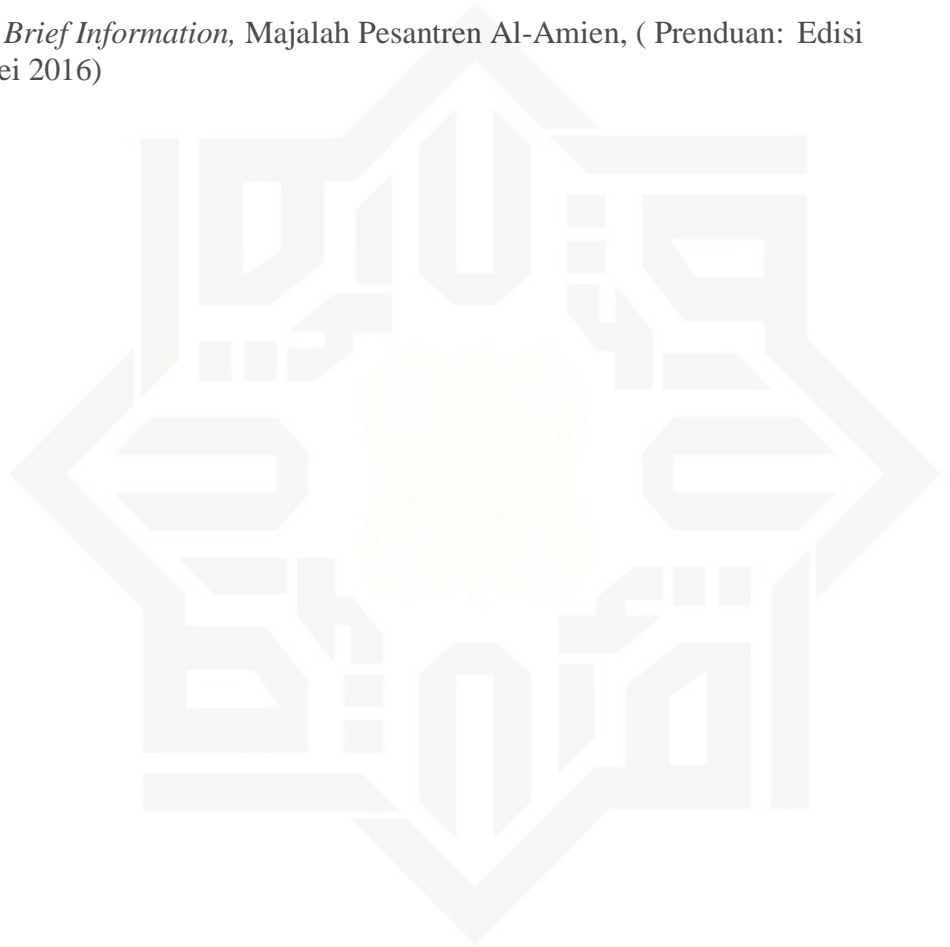
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

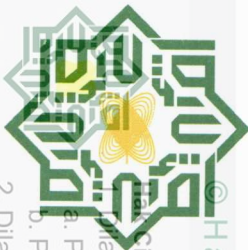
Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidika*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2008),  
Suliswiyadi, S. (2019). Analisis SWOT Strategi Pengembangan Sekolah Unggul: Studi Kasus SD Islam Al Firdaus Kabupaten Magelang. *Jurnal Tarbiyatuna*, 10(1), 21-31.

Warkat, *Brief Information*, Majalah Pesantren Al-Amien, ( Prenduan: Edisi Mei 2016)



UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : [pasca@uin-suska.ac.id](mailto:pasca@uin-suska.ac.id)

Nomor : S- 4845/Un.04/Ps/PP.00.9/12/2025  
Lampiran : 1 berkas  
Perihal : Penunjukan Pembimbing I dan  
Pembimbing II Tesis Kandidat Magister

Pekanbaru, 11 Desember 2025

Kepada Yth.

1. Dr. Nunu Mahnun. M. Pd d(Pembimbing Utama)
2. Dr. Sohiron. M. Pd. (Pembimbing Pendamping)

di

Pekanbaru

Sesuai dengan musyawarah pimpinan, maka Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping tesis kandidat magister a.n :

Nama : Mustaqim  
NIM : 22290610068  
Program Pendidikan : Magister/Strata Dua (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul Tesis : Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat pada Madrasah Tsanawiyah Swasta Muallimin Univa Medan

Masa bimbingan berlaku selama 1 tahun sejak tanggal penunjukan ini dan dapat diperpanjang (maks.) untuk 2x6 bulan berikutnya. Adapun materi bimbingan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dan penulisan tesis;
2. Penulisan hasil penelitian tesis;
3. Perbaikan hasil penelitian Setelah Seminar Hasil Penelitian;
4. Perbaikan tesis setelah Ujian Tesis; dan
5. Meminta ringkasan tesis dalam bentuk makalah yang siap di submit dalam jurnal.

Bersama dengan surat ini dilampirkan blanko bimbingan yang harus diisi dan ditandatangani setiap kali Saudara memberikan bimbingan kepada kandidat yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam,  
Kuasa Direktur,

Abdul Hadi, MA., Ph. D.  
NIP. 19730118 200003 1 001

Tembusan :

1. Sdr. Mustaqim
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : [pasca@uin-suska.ac.id](mailto:pasca@uin-suska.ac.id)

Nomor  
Lamp.  
Hal

: B-4825/Un.04/Ps/HM.01/12/2025 Pekanbaru, 09 Desember 2025

: -

: Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada

Yth. Kepala Sekolah MTsS Muallimin UNIVA Medan  
Jalan SM Raja KM 5,5 Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara

Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: MUSTAQIM
NIM	: 22290610068
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam S2
Semester/Tahun	: VIII (Delapan) / 2025
Judul Tesis/Disertasi	: IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA MUALLIMIN UNIVA MEDAN

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari MTsS Muallimin UNIVA Medan Jalan SM RAJA KM 5,5 Medan

Waktu Penelitian: 09 Desember 2025 s.d 09 Maret 2026

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalam

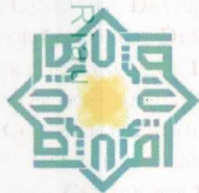
Kuasa Direktur,



Abdul Hadi, M.A Ph.D

NIP.19730118 200003 1 001





UIN SUSKA RIAU  
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

# CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

مركز تطوير اللغات لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو



## CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

# MUSTAQIM

achieved the following scores on the

## *English Proficiency Test*

	Scaled Scores
Listening Comprehension	: 37
Structure and Written Expression	: 43
Reading Comprehension	: 50
<b>Total Score</b>	<b>: 433</b>

Valid from 20 December 2025

**EPT Certificate** is under auspices of Center for Language Development of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau. EPT stands for English Proficiency Test. The scaled scores are equivalent to the TOEFL score range and aligned to the six levels within the International Standards (CEFR).

Address: Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28124

Email: [pb@uin-suska.ac.id](mailto:pb@uin-suska.ac.id)

Verify at <https://pb.uin-suska.ac.id/verify>

No.12512548

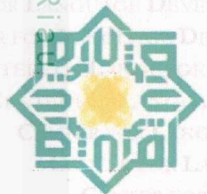


Muhammad Fauzan Ansyari, S.Pd., M.Sc., Ph.D.

Reg. No: 19810601 200710 1 002

The Director of Center for Language Development





UIN SUSKA RIAU  
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

State Islamic University of Sultan Syarif Ali Riau

seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
memberikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

مركز تطوير اللغات  
لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو

# الشَّهَادَةُ

تشهد هذه الدورة بأن

## MUSTAQIM

قد حصل / حصلت نتائج اختبار الكفاءة في اللغة العربية

النقاط المحصلة

46

40

46

440

المواد

فهم المسموع

القواعد والتعبير الكتابي

فهم المقروء

المجموع الكلي

ساري المفعول اعتبارًا من ديسمبر 10, 2025

شهادة اختبار APT تحت إشراف مركز تطوير اللغات بجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو. يشير APT إلى مستوى الكفاءة في اللغة العربية. تتوافق الدرجات الموزونة مع نطاق درجات TOAFL وتتطابق مع المستويات الستة للمعايير الدولية (CEFR).

العنوان: شارع كياي الحاج أحمد دخلان رقم 94 بكنبارو 28124

البريد الإلكتروني: [pb@uin-suska.ac.id](mailto:pb@uin-suska.ac.id)

التحقق من النتائج: <https://pb.uin-suska.ac.id/verify>

رقم الشهادة: 12512408

Muhammad Fauzan Ansyari, S.Pd.I, M.Sc., Ph.D.

رقم التسجيل: 198106012007101002

مدير مركز تطوير اللغات



# KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI\*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor *	Keterangan
1.	7/12/2025	-Aturan Penulisan -Konsultasi Bab IV		
2.	9/12/2025	Analisis Data		
3.	12/12/2025	Temuan Penelitian		
4.	21/12/2025	ACC Dari Dosen Pembimbing		
5.				
6.				

Catatan :  
\*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 29 Desember 2025

Pembimbing I / Promotor\*

# KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI\*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Co Promotor *	Keterangan
1.	7/12/2025	Rumusan Masalah Diperhatikan		
2.	10/12/2025	Proposi Penelitian		
3.	12/12/2025	Pembahasan		
4.	17/12/2025	Aturan Penomoran		
5.	21/12/2025	Penyajian Data		
6.	26/12/2025	ACC Dari Dosen Pembimbing		

Catatan :  
\*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, .....20....

Pembimbing II / Co Promotor\*





**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL / TESIS / DISERTASI  
PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA MUSTAQIM  
NIM 22290610068  
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI \_\_\_\_\_

NO	HARI/TGL	JUDUL PROPOSAL / TESIS / DISERTASI	PESERTA UJIAN	PARAF SEKRETARIS
1	Senin 29/5/2023	Perbandingan kepercayaan diri siswa berdasar kan status sosial ekonomi orang tua siswa Pada mapel PAI di SMK PERI & SMP PERI Pekanbaru	M. Rinki Ramadhan	
2	Senin 29/5/2023	Pengaruh minat belajar & self confidence Terhadap hasil belajar PAI siswa SMP N 4 kec. Pandanliah IV kota kab. Rohul	Hengki Irawan	
3	Senin 29/5/2023	Pengaruh kecerdasan & minat belajar thap kemampuan membaca kitab kuning santri di pesantren dami Fiqri boarding school.	Ahmad Mahfudz	
4	Rabu 31/5/2023	kepemimpinan visioner kepala kbo lah dalam meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah swash Al-Islam bangkinang	M. As shidqi	
5	kamis 10/12/2025	Implementasi supervisi supportif untuk mengatasi kecemasan guru di madrasah Tsanawiyah Negeri 2 sink.	Ahmad Hilal	

Pekanbaru,  
Kaprodi,

20

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19760408 200112 1 002

NB 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti ujian.

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali seminar proposal/thesis/ujian terbuka

3. Sebagai syarat ujian Proposal, tesis dan Disertasi



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**  
Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL / TESIS / DISERTASI  
PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA MUSTAQIM  
NIM 22290610068  
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI \_\_\_\_\_

NO	HARI/TGL	JUDUL PROPOSAL / TESIS / DISERTASI	PESERTA UJIAN	PARAF SEKRETARIS
1	Selasa 7/3/2023	Strategi Meningkatkan kompetensi guru di Tarasah Darel Fadhliah Pekanbaru	Dhea Musdalifah	
2	Selasa 7/3/2023	Usia Ideal perkawinan menurut pasal 7 Undang <sup>2</sup> nomor 16 Tahun 2019 dalam Perspektif maqasid syariah	Hamizar	
3	Selasa 7/3/2023	Gaya kepemimpinan Transformasional dalam meningkatkan kinerja guru di Pondok pesantren Darul Nahdloh Bangkinang	Eli Samawah	
4	Selasa 7/3/2023	Analisis Maqasid Al-Syar'iah studi Terhadap Efek Negatif & Positif Perkawinan dini oleh laki <sup>2</sup> dan perempuan di kabupaten Kampar	Pendi Irawan	
5	Selasa 7/3/2023	Rekonstruksi Regulasi tentang Penemuan Hak nafkah anak pasca perceraian (studi kasus) di beberapa Pengadilan Agama di prov Riau)	Gushairi	

Pekanbaru,  
Kaprod,

20

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19760408 200112 1 002

NB 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti ujian.

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali seminar proposal/thesis/ujian terbuka

3. Sebagai syarat ujian Proposal, tesis dan Disertasi



## LETTER OF ACCEPTANCE (LoA)

No. 1591

Dear Author :

**Mustaqim**

Email: [markazannuur20@gmail.com](mailto:markazannuur20@gmail.com)

Based on the decision of the editorial team, your manuscript has been processed into **EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam** (P-ISSN: 2580-3387, E-ISSN: 2615-2886) by title:

*"Implementation of School Quality Improvement Management in Increasing Public Trust in Madrasah Tsanawiyah Muallimin UNIVA Medan"*

It has been approved for publication in the next edition; **Vol. 10 No. 2 (2026)**.

Editor in Chief,



**Dr. Mochamad Nurcholiq M.Pd.**

STAI Ma'had Aly Al-Hikam Malang

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
2. 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.  
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Site Islamic University of Riau  
Nurcholiq Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Universitas Al Washliyah

**MADRASAH TSANAWIYAH MUALLIMIN**  
**JENJANG AKREDITASI "A" NSM : 12.1.21.27.10.004 NPSN: 60727909**

Alamat: Jl. Sisingamangaraja KM. 5,5 Medan 20147 Telp: (061) 42078178 Email: mtsmuallimin1958@gmail.com

## SURAT KETERANGAN

Nomor : MMTs/ A.5/ 189/2025

Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Univa Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MUSTAQIM  
N I M : 2290610068  
Semester/ Tahun : VIII ( Delapan)/ 2025  
Program Studi : Magister Pendidikan Islam S2

Benar telah melaksanakan Penelitian Sekaligus Pengambilan data di MTs. Muallimin Univa Medan dari tanggal 9 s/d 24 Desember 2025, yang berhubungan dengan Tesis pada Program Magister Pendidikan Islam S2 Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**“ IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU SEKOLAH DALAM  
PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA MADRASAH  
TSANAWIYAH MUALLIMIN UNIVA MEDAN.”**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 24 Desember 2025



H. Muhayan, MA



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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau