

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 1 KLATEN KABUPATEN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2014/2015**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Pendidikan Islam
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan Islam (MPdI)**



**Diajukan oleh:
A. BURHANUDDIN
NIM.O000020061**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015 M/1437 H**

NOTA DINAS

Kepada Yth: Ketua
Program Studi Magister Pendidikan Islam
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah tesis saudara:

Nama : A. Burhanuddin
NIM : 0000020061
Program Studi : Magister Pendidikan Islam
Judul : Implementasi *Total Quality Management* (TQM)
dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA
Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten
Tahun Pelajaran 2014/2015

Pembimbing menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Pendidikan Islam Sekolah Pascasarjan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 6 Nopember 2015

Pembimbing I,



Dr. H. Sabar Narimo, MM, M Pd

NOTA DINAS

Kepada Yth: Ketua
Program Studi Magister Pendidikan Islam
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah tesis saudara:

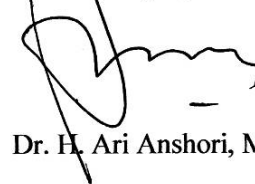
Nama : A. Burhanuddin
NIM : 0000020061
Program Studi : Magister Pendidikan Islam
Judul : Implementasi *Total Quality Management* (TQM)
dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA
Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten
Tahun Pelajaran 2014/2015

Pembimbing menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Pendidikan Islam Sekolah Pascasarjan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 12 Nopember 2015

Pembimbing II,



Dr. H. Ari Anshori, M Ag

TESIS BERJUDUL
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 1 KLATEN KABUPATEN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2014/2015

yang dipersiapkan dan disusun oleh

A. BURHANUDDIN

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Desember 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

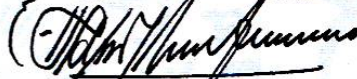
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



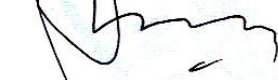
Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. H. Sudarno Shobron., M.Ag.

Pembimbing Pendamping I



Dr. H. Ari Anshori., M.Ag.

Pembimbing Pendamping II



.....

Surakarta, 25 Januari 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Pascasarjana
Dekanat



Prof. Dr. Hudaifah Dimiyati, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A. Burhanuddin
NIM : 000020061
Program Studi : Magister Pendidikan Islam
Judul : Implementasi *Total Quality Management* (TQM)
dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA
Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten
Tahun Pelajaran 2014/2015

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti Tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 5 Nopember 2015



A. Burhanuddin
NIM. 000020061

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَدْشُرُوا فَأَدْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya :

Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al Mujadalah (58) : 11)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta, PT Serejaya Santra, 1986), hlm. 910

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan ini untuk :

1. Hj. Siti Munifah Siradj, Ibuku yang terhormat
2. Hj. Munawaroh Ma'roef, Ibu Mertua yang terhormat
3. Rufaida Istiyati, Istriku tercinta
4. Shafa Alistiana Irbathy, Aldin Mitsaq Ghalidza, Ammar Bielbark Khatami,
Fadhel Arham Armuza (alm) anak-anakku tercinta

KATA PENGANTAR

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ نَحْمَدُهٗ وَنَسْتَغْفِرُهٗ وَنَعُوْذُ بِاللّٰهِ مِنْ شُرُوْرِ اَنْفُسِنَا وَمِنْ
سَيِّاَتِ اَعْمَا لِنَا اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى اَسْوْتِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلٰى اٰلِهٖ وَصَحْبِهٖ وَمَنْ تَبِعَ سُنَّتِهٖ اِلٰى
يَوْمِ الْقِيَامَةِ

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Hanya dengan limpahan taufik dan hidayah-Nya semata, tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, shahabat dan para pengikutnya dan semoga kita termasuk ke dalam golongan umat yang taat, Amin.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Pendidikan Islam, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam kesempatan ini disampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi kesempatan tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi kemudahan terselesaikannya tesis ini.

3. Bapak Dr. H. Sudarno Shobron, M Ag, Selaku Ketua Program Studi Magister Pendidikan Islam Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan persetujuan tesis ini.
4. Bapak Dr. H. Sabar Narimo, MM, M Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak Dr. H. Ari Anshori, M Ag selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu membimbing terselesaikannya tesis ini.
6. Bapak Drs. Aris Munawar, selaku kepala Sekolah SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten beserta pengelola dan guru lainnya yang telah memberi ijin penelitian tesis ini.
7. Bapak/Ibu Pimpinan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan fasilitas dalam penyelesaian studi kepustakaan tesis ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan bantuan arahan dan bimbingan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan tesis ini.

Menyadari dengan sepenuh hati bahwa tesis ini jauh dari sempurna, karenanya kritik, saran dan bimbingan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya diharapkan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Semoga Allah selalu membimbing hamba-hambaNya, Amin.

Surakarta, 5 Nopember 2015

Penulis,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 2) pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 3) hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisa model interaktif yang terdiri dari 3 komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sumber data penelitian ini adalah informan dan dokumen. Pendekatannya adalah pendekatan etnografi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan berpartisipatif, wawancara, dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data meliputi perbandingan/keikutsertaan, kesungguhan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat melalui dialog dan diskusi, kecukupan referensi, kajian kasus negatif dan pengecekan terhadap pelanggan internal.

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten mengambil langkah-langkah sebagai berikut : a) Membentuk tim yang merumuskan model dan sistem yang akan dikembangkan untuk implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan b) Perbaiki pelayanan c) mengidentifikasi dengan memperbaiki fungsi-fungsi manajemen mutu sekolah dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) sehingga dapat mempertahankan mutu sekolah, 2) Pelaksanaan *Total Quality Management* TQM dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten adalah dengan system *bottom up* dan *open management* sekolah telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan PP no. 19 tahun 2005, pola penjaminan mutu yang dikembangkan telah sesuai dengan pendekatan siklus PDCA yaitu *Plan, Do, Check, dan Action*, 3) Hambatan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten adalah: a) adanya persaingan dalam penerimaan siswa baru benar-benar merupakan tantangan berat. b) lemahnya kepedulian dari sebagian para guru dan karyawan dalam memahami manajemen mutu. c) manajemen yang diterapkan belum bisa diterima oleh semua pihak d) Lemahnya pendokumentasian penjaminan mutu oleh pengelola maupun tim penjamin mutu sekolah.

Kata Kunci: Implementasi, *Total Quality Management* (TQM), Penjaminan Mutu Pendidikan

ABSTRACT

This Research aim to observe about : 1) The planning of Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 2) the implementation of Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 3) The obstacles found in the implementation of Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten.

This research is using the qualitative study method. This method is applying the interactive mode analysis which consisting of 3 basic components namely the reduction of the data, the exposure of the data and the conclusion. Data sources of this research is the informants and the documents. This research uses the ethnography approach. This research applies the involved observation, interview, and documentation to collect the data. While to examine the validity of the data, this research is considering some important things including the participation, earnestness observation, triangulation, peer examination through dialogue and discussion, the sufficiency references, a case report negative and checks on internal customers.

Based on the data analysis and the discussion that has been writer done, it can be conclude, as the follows: 1) The planning of Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten by taking some steps as follows: a) formed a team to formulate both the model and the systems which will be developed for the implementation Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance, b) the service improving, c) identifying and improving the functions of the quality of schools management by considering on the minimum service standard based on the national education standards (SNP) in order to maintain the quality of the school, 2) the implementation of Total Quality Management TQM and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten is using the bottom up system and open management of school. The education quality assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten have met with the service standards in accordance with the government regulation PP no.19, 2005, the pattern of quality assurance which developed is hand in hand with PDCA cycle approach includes *the Plan, Do, Check, and Action*, 3) the obstacles found in the implementation of the Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten are: a) the competition in recruitment of students, b) the awareness of some of the teachers and the staff forward in understanding about quality management are weak, c) the management which is applied at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten can not be accepted by all the part of the management yet, d) the documentation system on the quality assurance done by the team of the school quality assurance is still weak.

Keywords: Implementation, Total Quality Management (TQM), The Education Quality Assurance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teori.....	13
F. Metode Penelitian	24
G. Sistematika Pembahasan	35

BAB II	<i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN</i>	
	PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN.....	37
A.	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	37
1.	Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	37
2.	Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> ...	39
3.	Unsur-unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	41
4.	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	45
B.	Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan	48
1.	Pengertian Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan	48
2.	Tujuan Penjaminan Mutu Pendidikan.....	50
3.	Mekanisme Penjaminan Mutu Pendidikan	51
4.	Komponen Penjaminan Mutu Pendidikan	53
BAB III	<i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN</i>	
	PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMA	
	MUHAMMADIYAH I KLATEN KABUPATEN KLATEN .	63
A.	Gambaran Umum SMA Muhammadiyah 1 Klaten	63
1.	Sejarah dan Perkembangan	63
2.	Letak Geografis.....	65
3.	Visi, Misi, dan Tujuan.....	66
4.	Struktur Organisasi	67
5.	Sarana dan Prasarana.....	78
6.	Keadaan Guru dan Karyawan	79
7.	Keadaan Siswa	79
8.	Kurikulum dan Program Kerja.....	79

B.	Sajian Data	96
1.	Perencanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten ..	96
2.	Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten ..	101
3.	Hambatan dalam Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten	109
BAB IV	ANALISIS TERHADAP <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM) DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMA MUHAMMADIYAH I KLATEN KABUPATEN KLATEN.....	111
A.	Perencanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten	111
B.	Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten	115
C.	Hambatan dalam Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Penjaminan Mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten	132
BAB V	PENUTUP.....	138
A.	Kesimpulan	138
B.	Saran-saran.....	140
C.	Kata Penutup	141

DAFTAR PUSTAKA 145

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Observasi Implementasi Total Quality Managemnet (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah I Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015.....	145
Lampairan 2 Pedoman Wawancara Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) Dan Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015.....	146
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) Dan Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015	148
Lampiran 4 Catatan Wawancara dengan Bapak Sugiarto Hasas.....	149
Lampiran 5 Catatan dengan Bapak Drs. Aris Munawar	151
Lampiran 6 Catatan Wawancara dengan Bapak Drs. Agus Supriyadi, M Pd.....	154
Lampiran 7 Catatan Wawancara dengan Ibu Dra. Dwi Keksi	157
Lampiran 8 Catatan Wawancara dengan Ibu Ir. Rufaida Istiyati.....	159
Lampiran 9 Sarana dan Prasarana Gedung SMA Muhammadiyah 1 Tahun Pelajaran 2014/2015	162

Lampiran 10	Buku dan Alat Pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Klaten Tahun 2014/2015.....	163
Lampiran 11	Keadaan Guru Menurut Ijasah Terakhir Tahun Pelajaran 2014/2015.....	165
Lampiran 12	Keadaan Jumlah Murid Selama Dua Tahun Terakhir	169
Lampiran 13	Struktur Kurikulum Kelas X SMA Muhammadiyah 1 Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015.....	170
Lampiran 14	Struktur Kurikulum IPS SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kelas XI dan XII IPS Tahun Pelajaran 2014/2015	171
Lampiran 15	Struktur Kurikulum IPA SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kelas XI dan XII IPA Tahun Pelajaran 2014/2015	172
Lampiran 16	Kriteria Ketuntasan Minimal SMA Muhammadiyah 1 Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015	173
Lampiran 17	Keadaan Siswa SMA Muhammadiyah I Klaten	174