

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
PADA PROGRAM PENDIDIKAN KESETARAAN
DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT “HANDAYANI”
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2022 M / 1443 H**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
PADA PROGRAM PENDIDIKAN KESETARAAN
DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT “HANDAYANI”
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**



**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi Cirebon 45132 Telepon/Fax (0231) 489926

2022 M / 1443 H

ABSTRAK

**Moh. Iqbal : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Program
Azzaeidine Pendidikan Kesetaraan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat
Zidane “Handayani” Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes**

Masih banyaknya masyarakat yang tidak memperoleh kesempatan belajar dalam pendidikan formal karena keterbatasan ekonomi, usia, dan putus sekolah. Ada sebuah solusi yang ditawarkan dari warga masyarakat dengan menyelenggarakan pendidikan kesetaraan dibawah naungan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat. Namun masih terdapat kesalahpahaman di masyarakat terkait pelaksanaan program pendidikan kesetaraan yang dianggap hanya mengejar ijazah secara instan. Masalah lainnya yaitu fokus pemerintah terhadap penyelenggaraan pendidikan nonformal sangat kurang jika dibandingkan dengan fokusnya terhadap penyelenggaraan pendidikan formal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu terpadu di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Handayani Tanjung. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Desain penelitian menggunakan studi kasus dengan mengeksplorasi secara mendalam terhadap kejadian, proses, aktivitas, program kepada satu orang ataupun lebih. Subjek penelitian yaitu kepala, tutor dan warga belajar. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Peningkatan kepuasan pelanggan belum dilaksanakan secara komprehensif, seperti pada aspek *tangibles* perlu dikembangkan kembali. (2) Peran pemimpin dalam menjalankan konsep mutu perlu mengembangkan aspek pembiayaan agar dapat memberdayakan semua proses. (3) Perbaikan secara berkelanjutan dalam hal sarana dan prasarana sangat penting guna memperlancar proses pembelajaran. (4) Manajemen sumber daya manusia dalam hal perekrutan dan seleksi, perencanaan, pelatihan dan pengembangan, strategi penilaian kinerja, kompensasi dan penempatan pegawai telah dilaksanakan dengan baik oleh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Handayani Tanjung.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Pendidikan Kesetaraan, dan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat

ABSTRACT

Moh. Iqbal : *Implementation of Integrated Quality Management in the Equality Education Program at the "Handayani" Community Learning Activity Center, Tanjung Sub-district, Brebes Regency*

There are still many people who do not get the opportunity to learn in formal education due to economic limitations, age and dropping out of school. There is a solution offered by the community members by providing equal education under the auspices of the Community Learning Activity Center. However, there are still misunderstandings in the community regarding the implementation of the equality education program which is considered to only be pursuing a diploma instantly. Another problem is that the government's focus on the implementation of non-formal education is very less when compared to its focus on the implementation of formal education. The purpose of this study was to determine the extent of the implementation of integrated quality management in the Handayani Tanjung Community Learning Center. The researcher used a descriptive qualitative approach. The research design uses case studies by exploring in-depth an event, process, activity, or program for one or more people. The research subjects are the principal, tutor, and learning community. Data collection techniques with interviews, observation, and documentation. Technical analysis of data using data reduction, data presentation, and concluding. The results of the study show: (1) Increasing customer satisfaction has not been implemented comprehensively, as in the tangibles it needs to be redeveloped. (2) The role of the leader in implementing the quality concept needs to develop the financing aspect to empower all processes. (3) Continuous improvement in terms of facilities and infrastructure is very important to facilitate the learning process. (4) Human resource management in terms of recruitment and selection, planning, training and development, performance appraisal strategies, compensation, and employee placement has been implemented well by the Handayani Tanjung Community Learning Activity Center.

Keywords: *Total Quality Management, Equality Education, and Community Learning Activity Center*

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Program Pendidikan Kesetaraan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat “Handayani” Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes** oleh MOH IQBAL AZZAEIDINE ZIDANE, NIM 1808109107, telah di-munaqosyah-kan pada tanggal 22 Juni 2022 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Tim Munaqosyah

Tanggal

Tanda Tangan

Ketua Jurusan

Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd.
NIP. 19630522 199403 1 003

1 Juli 2022

Sekretaris Jurusan

Dr. Mumun Munawaroh, M.Si
NIP. 19701222 199603 2 001

1 Juli 2022

Penguji I

Dr. Asep Kurniawan, M.Ag
NIP. 19710801 200312 1 001

30 Juni 2022

Penguji II

Dra. Hj. Mukhlisoh, M.M.Pd
NIP. 19650912 199803 2 002

30 Juni 2022

Pembimbing I

Dr. Mumun Munawaroh, M.Si
NIP. 19701222 199603 2 001

1 Juli 2022

Pembimbing II

Dra. Imroatul Fatimah, M.Ag
NIP. 19681027 201411 2 002

1 Juli 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 199003 1 004

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
PADA PROGRAM PENDIDIKAN KESETARAAN
DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT "HANDAYANI"
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**

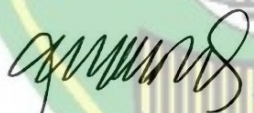
Disusun Oleh:

Moh. Iqbal Azzaeidine Zidane
NIM. 1808109107

Menyetujui:

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. Munun Munawaroh, M.Si
NIP. 197012221996032001


Dra. Imroatul Fatimah, M.Ag
NIP. 197012221996032001

Mengetahui:

Ketua Program Studi


Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd
NIP. 196305221994031003

NOTA DINAS

Kepada:

Yth. Ketua Jurusan MPI

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Moh. Iqbal Azzaidine Zidane

NIM : 1808109107

Judul : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA PROGRAM PENDIDIKAN KESETARAAN DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT "HANDAYANI" KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Mumun Munawaroh, M.Si
NIP. 197012221996032001



Dra. Imroastul Fatimah, M.Ag
NIP. 197012221996032001

BIODATA PENULIS



Data Diri

Nama : Moh. Iqbal Azzaeidine Zidane
NIM : 1808109107
Tempat Tanggal Lahir : Brebes, 09 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Desa Luwunggede RT/RW 002/004 – Kecamatan
Tanjung – Kabupaten Brebes
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Riwayat Pendidikan Formal

1. Taman Kanak-Kanak : TKIT Nurul Hidayah Kersana (2005-2006)
2. Sekolah Dasar : MI Darul Hikmah Luwunggede (2006-2012)
3. Sekolah Menengah Pertama : MTs Daar Es Salaam Luwunggede (2012-2015)
4. Sekolah Menengah Atas : SMAN 01 Kersana (2015-2018)
5. Perguruan Tinggi : IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2018-2022)

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka merubah nasib mereka sendiri”.

(Q,S Ar-Ra'du, 13:11)



OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Program Pendidikan Kesetaraan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat “Handayani” Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes”** ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi atau apapun yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat ini.

Cirebon, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Moh. Iqbal Azzaidine Zidane

NIM. 1808109107

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan mempermudah segalanya dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini adalah suatu karya yang sangat berharga dalam hidupku, yang akan ku persembahkan kepada orang yang sangat berharga pula dalam hidupku, yaitu:

1. Orang tua tercinta, Bapak Zamroni dan Ibu Nidaul Hasanah yang selalu mendoakan setiap waktu, membimbing serta mendukung dengan penuh cinta, kasih dan sayang yang membekas.
2. Adik-adikku tercinta, Moh. Ghalil Gibran, Adlina Nazwa Sahara dan Moh. Firdan Nizam.
3. Dosen pembimbing skripsiku Dr. Mumun Munawaroh, M.Si dan Dra. Imroatul Fatimah, M.Ag, terima kasih saya ucapkan atas kesabaran dan ilmu yang ibu berikan untuk kelancaran skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan MPI atas bimbingan serta ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan sarjana ini.
5. Staf Akademik Jurusan MPI, Ibu Diah Nurhayati, M.Pd.I. Terima kasih telah memberikan berbagai informasi penting selama perkuliahan, khususnya dalam persoalan skripsi sehingga saya bisa menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Teman-teman MPI C 2018 yang telah mengajarku arti kebersamaan dan mengisi hari-hariku selama kuliah menjadi lebih berwarna.
7. Teman-teman KKN Ruang Sendu Desa Luwunggede, terima kasih telah menjalin persahabatan yang menyenangkan.
8. Teman-teman PLP MI Madinatunnajah, terima kasih telah menjadi penyemangat dan motivasiku.
9. Kepala PKBM Handayani Tanjung Ibu Dra. Hj. Sri Rahayu, terima kasih telah mengizinkan penelitian dilaksanakan di PKBM.
10. Bapak/Ibu Tutor dan Warga Belajar PKBM Handayani, terima kasih telah berpartisipasi dalam penelitianku.
11. Vincent dan Desta, idola dalam dunia *entertainment*. Terima kasih telah mejadi *mood booster* selama pengerjaan skripsi.
12. Seluruh kerabat & keluarga yang tidak bisa ku sebutkan semuanya, terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Program Pendidikan Kesetaraan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat “Handayani” Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Farihin, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Dr. Mumun Munawaroh, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Dr. Mumun Munawaroh, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Dra. Imroatul Fatihah, M.Ag Selaku Dosen II.
7. Ibu Dra. Hj. Sri Rahayu Selaku Pemimpin PKBM Handayani Tanjung.
8. Bapak/Ibu Tutor PKBM Handayani Tanjung.

Penulis menyadari sepenuhnya masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menerima saran dan kritik yang konstruktif guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga amal baik Bapak/Ibu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini mendapat pahala dari Allah SWT, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, Juni 2022

Moh. Iqbal Azzaeidine Zidane

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
BIODATA PENULIS	vii
MOTTO	viii
OTENTISITAS SKRIPSI	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Teori Variabel	10
1. Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>)	10
2. Program Pendidikan Kesetaraan	16
3. PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat).....	18
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	28
B. Metode Penelitian	29
C. Desain Penelitian	29
D. Subjek Penelitian / Informan Penelitian (Sumber Data)	30

E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Analisa Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	33
1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan / Warga Belajar PKBM Handayani Tanjung	34
2. Peran Pemimpin dalam Menjalankan Manajemen Mutu Terpadu di PKBM Handayani Tanjung.....	46
3. Pelaksanaan Perbaikan Secara Berkelanjutan di PKBM Handayani Tanjung	54
4. Manajemen Sumber Daya Manusia di PKBM Handayani Tanjung.....	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan / Warga Belajar PKBM Handayani Tanjung	69
2. Peran Pemimpin Dalam Menjalankan Manajemen Mutu Terpadu di PKBM Handayani Tanjung.....	75
3. Pelaksanaan Perbaikan Secara Berkelanjutan di PKBM Handayani Tanjung	78
4. Manajemen Sumber Daya Manusia di PKBM Handayani Tanjung.....	83
C. Keterbatasan Penelitian	90
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan.....	91
B. Implikasi	93
C. Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Tabel Waktu / Rencana Kegiatan Penelitian.....	28
Tabel 4. 1	Data Tentang Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan di PKBM Handayani Tanjung.....	46
Tabel 4. 2	Data Tentang Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu Melalui Peran Pemimpin Di PKBM Handayani Tanjung	53
Tabel 4. 3	Data Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu dalam Upaya Perbaikan Secara Berkelanjutan di PKBM Handayani Tanjung.....	61
Tabel 4. 4	Data Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu Melalui Manajemen Sumber Daya Manusia di PKBM Handayani Tanjung	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Deskripsi Tempat Penelitian.....	100
Lampiran 2	Kisi-Kisi Penelitian.....	105
Lampiran 3	Instrumen Wawancara	107
Lampiran 4	Kisi-Kisi Item Instrumen Wawancara	110
Lampiran 5	Instrumen Observasi	113
Lampiran 6	Dokumentasi Foto Kegiatan	115
Lampiran 7	Persuratan.....	125

