

## **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MEMBERIKAN LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN PRESTASI PESERTA DIDIK DI SLB YPAC PANGKALPINANG**

**<sup>1</sup>Diah Rina Miftakhi, <sup>2</sup>Nurjanah**  
STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung

<sup>1</sup>diah.rinamiftakhi@stkipmbb.ac.id,  
<sup>2</sup>nurjanah@stkipmbb.ac.id

### **ABSTRACT**

*The purpose of carrying out this research is to look at the implementation and describe the implementation of an integrated quality management component consisting of the quality of services provided by the school, human resources in teaching, the school environment, and learning process in SLB YPAC Pangkalpinang.*

*The method used in this study, namely by using a naturalistic qualitative approach. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. The subjects of this study include the principal, teachers, employees, and students. The validity of the data is done by triangulation, and deeper observation. Analysis of the data used is the interactive analysis model of Miles and Huberman through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results showed that: (a) the quality of services to students in SLB YPAC Pangkalpinang had met good service standards. This can be seen from the services in the form of facilities and infrastructure which are quite complete in schools; (b) the quality of human resources in the education process shows good teacher resources. This can be seen from the teacher data which shows that the teaching staff at SLB YPAC Pangkalpinang 95% of educators with S1 qualifications in the field of education; (c) the quality of the environment in SLB YPAC Pangkalpinang is already good. This can be seen from the very strategic location of the school because the location of the school is in the middle of the city so that it is easily accessible by the community; (d) the quality of the learning process carried out by teachers at Pangkal Pinang YPAC SLB is good. This can be seen from the realization of the form of activities through learning planning by preparing lesson plans for each subject, then implementing learning, which includes strategies and methods used by teachers in delivering learning material, and evaluation of learning.*

*Keywords: Integrated quality management, student achievement*

### ABSTRAK

Tujuan dalam melaksanakan penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan serta mendeskripsikan implementasi komponen Manajemen Mutu Terpadu yang terdiri dari kualitas layanan yang diberikan sekolah, sumber daya manusia dalam mengajar, lingkungan sekolah, dan proses pembelajaran di SLB YPAC Pangkalpinang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian ini antara lain kepala sekolah, guru, pegawai, dan peserta didik. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi, dan pengamatan yang lebih mendalam. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) mutu layanan terhadap peserta didik di SLB YPAC Pangkalpinang sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dilihat dari layanan yang berupa fasilitas sarana dan prasarana yang sudah cukup lengkap di sekolah; (b) mutu sumber daya manusia dalam proses pendidikan menunjukkan sumber daya guru yang baik. Hal ini dapat dilihat dari data guru yang menunjukkan bahwa tenaga pengajar di SLB YPAC Pangkalpinang 95% pendidik berkualifikasi S1 bidang kependidikan; (c) mutu lingkungan yang ada di SLB YPAC Pangkalpinang sudah baik. Hal ini terlihat dari letak sekolah yang sangat strategis karena lokasi sekolah yang berada di tengah kota sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat; (d) mutu proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru di SLB YPAC Pangkalpinang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari realisasi bentuk kegiatan melalui perencanaan pembelajaran dengan menyusun RPP setiap mata pelajaran, kemudian pelaksanaan pembelajaran, yang meliputi strategi dan metode yang digunakan guru dalam menyampaikan materi pembelajaran, dan evaluasi pembelajaran.

Kata kunci: *Manajemen Mutu Terpadu, prestasi peserta didik*

### I. PENDAHULUAN

Manajemen Mutu Terpadu merupakan konsep yang mengutamakan kualitas/mutu. Manajemen Mutu Terpadu merupakan sebuah program untuk selalu mencoba mengerjakan sesuatu dengan baik sejak awal. Upaya untuk menghasilkan keluaran pendidikan secara optimal dapat dilaksanakan dengan cara menerapkan konsep Manajemen Mutu Terpadu dalam pengelolaan pendidikan. Penerapan konsep Manajemen Mutu Terpadu merupakan alat untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila kita sudah memahami beberapa karakteristik yang harus

kita cermati secara bersama-sama dengan semua tim yang ada di sekolah, hal ini perlu dilakukan supaya apa yang menjadi tujuan dalam melakukan implementasi Manajemen Mutu Terpadu tersebut dapat tercapai.

Proses pendidikan dikatakan bermutu apabila didalamnya terkandung berbagai *input* seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik), metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber daya lain serta terciptanya suasana yang kondusif. Sedang mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai sekolah pada kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai sekolah pada kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai bisa berupa hasil akademis dan non akademis (olah raga, seni atau keterampilan) bahkan prestasi sekolah dapat juga berupa kondisi yang tidak dapat dipegang seperti suasana disiplin, keakraban, kekeluargaan, saling menghormati, dan suasana kebersihan lingkungan sekolah<sup>1</sup>.

Manajemen Mutu Terpadu di sekolah dipahami sebagai “unit layanan jasa”, yakni layanan pembelajaran. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dan yang diterimanya. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh pelanggan atas keunggulan suatu layanan yang diberikan pihak sekolah.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikembangkan dengan pendekatan kualitatif naturalistik. Metode penelitian kualitatif menurut<sup>2</sup> sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang

---

<sup>1</sup> Suryobroto. 2004. *Manajemen pendidikan di sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.

<sup>2</sup> Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

alamiah<sup>3</sup>. Subyek dan obyek penelitian ini secara *purposive* dimaksudkan untuk mendapatkan deskripsi keseluruhan bentuk yang ada di lapangan supaya mendapat informasi optimal mengenai unsur-unsur yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk mendapatkan generalisasi.

Sumber informasi dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam (1) jaringan sumber informasi kunci yang terdiri dari Kepala sekolah SLB YPAC Pangkalpinang dan (2) jaringan informasi pendukung yaitu guru, pegawai dan peserta didik sebagai penerima jasa dan pelanggan primer SLB YPAC Pangkalpinang. Tehnik dan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain menggunakan tehnik Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode Triangulasi dan ketekunan pengamatan.

Tehnik Analisis Data dalam penelitian ini aspek proses lebih ditekankan daripada hanya sekedar hasil, dan dengan berpedoman kepada, analisis data akhir dilakukan dengan langkah-langkah yang berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan<sup>4</sup>.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam lembaga pendidikan terjadi apabila seluruh komponen pendidikan dikelola dengan menggunakan konsep dan prinsip-prinsip manajemen dengan benar sehingga semua menghasilkan komponen pendidikan yang bermutu.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan dapat terlaksana dengan baik bila dimulai dengan upaya pelaksanaan manajemen dengan baik dan selanjutnya dilakukan peningkatan dan pengembangan mutu secara berkesinambungan (*continuous improvement*). Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah merupakan alternatif baru dalam pengelolaan

---

<sup>3</sup> Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

<sup>4</sup> Miles, M.B & Huberman, A.M. 1994. *An expanded sourcebook: qualitative data analysis*. London: SAGE Publication

pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah<sup>5</sup>.

Tujuan utama sebuah institusi menerapkan Manajemen Mutu Terpadu adalah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan para pelanggannya, agar dapat mengetahui keinginan para pelanggannya maka sekolah dituntut untuk dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Untuk mengetahui apakah layanan sekolah, sumber daya manusia dalam mengajar, lingkungan sekolah, proses pembelajaran, dan peningkatan prestasi peserta didik di SLB YPAC Pangkalpinang sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat dilihat pada pembahasan hasil penelitian terhadap komponen mutu pendidikan yang sudah dilaksanakan di SLB YPAC Pangkalpinang.

## **B. Mutu layanan SLB YPAC Pangkalpinang**

Keberhasilan penerapan Manajemen Mutu Terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan<sup>6</sup>. Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan dapat dilihat dari peran serta aktifnya dalam menyumbangkan pikiran maupun dana tanpa adanya paksaan dari pengelola lembaga pendidikan tersebut.<sup>7</sup>

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi layanan terhadap peserta didik yang ada di SLB YPAC Pangkalpinang sudah sesuai dengan standar layanan yang baik. Hal ini dapat terlihat dari bentuk layanan secara fisik yang ada yaitu yang berupa:

---

<sup>5</sup> Akhyar, Yundri. 2014. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu). Dalam *Jurnal Potensia* Vol. Volume 13. Edisi 1 Januari-Juni 2014

<sup>6</sup> Rahmi, Sri. 2015. "Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan Islam". dalam *Jurnal Intelektualita*. Volume 3. Nomor 1. Januari-Juni 2015.

<sup>7</sup> Samsirin. 2015. "Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam". Dalam *Jurnal At-Ta'dib*. Volume 10. No. 1. Juni 2015.

- a. Layanan informasi untuk peserta didik dari pihak luar melalui pesan telepon.
- b. Layanan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia di SLB YPAC Pangkalpinang, seperti ruang kelas, ruang praktik membuat, ruang praktik memasak/tata boga, ruang praktik merias wajah, ruang aula yang digunakan untuk aktivitas peserta didik belajar.
- c. Layanan bantuan kesehatan dengan adanya ruang kesehatan dan obat bagi peserta didik yang sakit.
- d. Layanan di bidang kreatifitas dan aktivitas adalah tersedianya peralatan yang memadai seperti peralatan untuk kegiatan membuat, merias wajah, memasak, olahraga dan kesenian.

Sedangkan untuk jenis layanan yang berupa non fisik di SLB YPAC Pangkalpinang meliputi :

- a. Kegiatan pembelajaran. Peserta didik mendapatkan informasi, ilmu pengetahuan teori maupun praktek keterampilan dan teknologi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun di luar kelas dari para guru bidang studi yang mengampu.
- b. Layanan di bidang akademik yang mempunyai tujuan untuk dapat meningkatkan prestasi hasil belajar peserta didik. Adapun bentuk layanannya adalah diadakannya kegiatan praktik membuat, memasak, merias wajah, membuat kreativitas daur ulang dari bahan – bahan bekas untuk seluruh peserta didik.
- c. Layanan dalam bidang keagamaan dilakukan dengan membiasakan peserta didik untuk belajar agama secara bersama-sama di aula.
- d. Layanan untuk orangtua peserta didik. Apabila ada pihak orangtua peserta didik yang mengalami kesulitan dalam memberikan bimbingan dan pendampingan serta pengasuhan terhadap anak-anaknya di rumah, maka pihak sekolah memfasilitasi konsultasi orangtua peserta didik dengan Psikolog.

Layanan fisik dan non fisik yang baik dan memadai tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu mengelolanya dengan profesional, sehingga untuk dapat memberikan layanan yang baik maka SLB YPAC Pangkalpinang juga dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya tidak hanya berhenti pada layanan fisik dan non fisik, akan tetapi SLB YPAC Pangkalpinang juga memberikan layanan berupa tersedianya sumber daya manusia baik guru, kepala sekolah dan karyawan yang berkualitas dalam memberikan layanan terbaik untuk peserta didik.

### **C. Sumber Daya Manusia SLB YPAC Pangkalpinang**

Manajemen sekolah akan terlaksana jika didukung dengan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan, integrasi dan kemauan yang tinggi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai pendekatan strategi untuk mengelola aset paling berharga milik organisasi orang-orang yang bekerja di dalam organisasi, baik secara individual maupun kolektif dalam memberikan sumbangan untuk mencapai sasaran.

Adanya sarana dan prasarana, kurikulum, lingkungan yang kondusif tidak akan berarti apa-apa tanpa didukung oleh faktor sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya. Untuk itu dukungan faktor sumber daya guru menjadi penentu keberhasilan proses pendidikan. Bagaimana unsur guru dikelola, menjadi persoalan penting sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam pencapaian tujuan sekolah yang tertuang di dalam visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia yang ada di SLB YPAC Pangkalpinang secara umum sudah dapat dikatakan telah mencapai tingkat profesional, dikatakan demikian karena secara kualifikasi dan kompetensi yang mereka miliki sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah serta teori-teori tentang sumber daya manusia. Ini terbukti dengan adanya 95% sumber daya manusianya berkualifikasi S1 pendidikan.

Menurut kepala sekolah SLB YPAC Pangkalpinang mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia di SLB YPAC Pangkalpinang mempunyai maksud sebagai upaya memperluas atau mewujudkan potensi-potensi, yang akan membawa suatu keadaan secara bertingkat kepada suatu keadaan yang lebih lengkap, lebih besar, atau lebih baik.

Sedangkan upaya pengembangan yang dilakukan oleh SLB YPAC Pangkalpinang meliputi pengembangan profesionalitas guru melalui peningkatan kemampuan bagi guru mata pelajaran dengan cara mengikutsertakan guru dalam penataran/pelatihan/seminar yang berkaitan dengan pendidikan, diklat penyusunan kurikulum, diklat penyusunan administrasi pembelajaran, karena pelatihan atau pengembangan memberikan arti yang sangat penting sebagai sarana untuk mengajarkan kepada para guru keterampilan dasar yang mereka butuhkan sesuai dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian lembaga yang ada di SLB YPAC Pangkalpinang dapat berjalan dengan baik.

#### **D. Mutu Lingkungan dan Sumber Daya Fisik di SLB YPAC Pangkalpinang**

Lingkungan sekolah yang ada di SLB YPAC Pangkalpinang dapat dikatakan berada dalam lingkungan yang strategis untuk sebuah lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan beberapa peserta didik, bahwa kenyamanan dalam ruang kelas sudah baik karena semua ruang kelas ada ventilasi udara yang bagus kemudian ruang kelas yang bersih dan nyaman. Selain itu di SLB YPAC Pangkalpinang sudah ada petugas yang setiap hari akan membersihkan semua ruangan, baik ruang kelas maupun ruang guru, sehingga peserta didik dapat belajar dengan tenang dan nyaman.

Hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan dengan pihak sekolah yaitu dengan kepala sekolah tentang sumber daya fisik yang dimiliki sebagai penunjang proses belajar mengajar di SLB YPAC Pangkalpinang adalah sebagai berikut:

a. Ruang belajar

Ruang belajar di SLB YPAC Pangkalpinang dilengkapi dengan ventilasi udara yang cukup, meja, kursi, papan tulis *white board*, meja kursi guru dan keadaan kelas yang bersih dan nyaman.

b. Ruang Praktik

Ruang praktik di SLB YPAC Pangkalpinang antara lain: praktik membuat yang lengkap dengan alat-alat untuk membuat, ruang praktik memasak yang dilengkapi dengan semua peralatan untuk memasak, dan ruang praktik merias wajah yang dilengkapi dengan semua peralatan untuk belajar merias wajah di sekolah.

c. Halaman Sekolah

SLB YPAC Pangkalpinang memiliki halaman sekolah yang sangat luas sehingga peserta didik dapat melakukan kegiatan senam bersama, upacara bendera, dan kegiatan olah raga.

Sedangkan bila dilihat dari lingkungan sosialnya bahwa sosialisasi warga SLB YPAC Pangkalpinang secara *intern* sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari proses belajar mengajar setiap hari di setiap mata pelajaran, baik dengan kepala sekolah, guru, maupun karyawan dengan peserta didik ataupun diantara sesama peserta didik semuanya berjalan baik dan tercipta suasana yang sangat harmonis, hal ini merupakan sesuatu yang perlu dikembangkan yang merupakan salah satu cerminan dari keberhasilan implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Lebih dari itu lingkungan sosial lain yang mendukung adalah suasana keagamaan yang diterapkan dalam komunikasi misalnya berjabat tangan, sapaant, suasana kekeluargaan, dan tidak ada jarak antara kepala sekolah dengan para pendidik dan karyawan serta dengan para peserta didik terbina komunikasi yang akrab.

#### **E. Mutu Proses Pembelajaran di SLB YPAC Pangkalpinang**

pembelajaran adalah proses yang disengaja yang menyebabkan peserta didik belajar pada suatu lingkungan belajar untuk melakukan kegiatan pada situasi tertentu. Selanjutnya dari hasil wawancara, observasi

dan dokumentasi diketahui bahwa implementasi MMT pada proses pembelajaran di SLB YPAC Pangkalpinang dilakukan melalui hal-hal berikut:

a. Perencanaan Pembelajaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru, ada kesamaan pendapat di antara masing-masing guru mengenai kegiatan mereka dalam membuat perencanaan pembelajaran atau yang disebut RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran). Mereka menyatakan bahwa bentuk perencanaan pengajaran dengan konsep kurikulum sama halnya dengan perencanaan konsep kurikulum pelajaran yang lain, diantaranya menyusun kegiatan perencanaan pengajaran secara sistematis dan mengidentifikasi konsep-konsep yang akan dibahas, serta memilih kegiatan pembelajaran yang sesuai. Mereka percaya bahwa dengan persiapan mengajar yang baik maka proses belajar mengajar akan dapat berjalan dengan baik dan lancar, serta tingkat keberhasilan proses belajar mengajar dapat diketahui melalui evaluasi yang dilakukan oleh masing-masing guru.

b. Pelaksanaan Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu istilah yang mengilustrasikan proses komunikasi dua arah antara guru dan peserta didik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi di kelas dan wawancara dengan para guru diketahui bahwa pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SLB YPAC Pangkalpinang adalah :

1) Kegiatan pendahuluan atau persiapan.

Langkah ini guru melaksanakan kegiatan-kegiatan seperti menjelaskan ringkasan bahan-bahan yang telah disampaikan peserta didik pada minggu sebelumnya, mengadakan apersepsi yang diberikan kepada peserta didik untuk mengetahui kemampuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh peserta didik sebelum mengikuti proses belajar mengajar.

2) Kegiatan mengajar.

Tahap ini guru-guru memperhatikan hal-hal untuk menjelaskan tujuan yang akan dicapai dalam pertemuan tersebut kemudian guru menggunakan metode belajar mengajar yang tepat serta memanfaatkan sumber belajar yang ada dan menggunakan sarana dan alat belajar.

3) Kegiatan penutup.

Pada tahap ini guru akan membuat resume dan bahan-bahan yang baru dijelaskan untuk materi yang baru saja disampaikan kepada peserta didik.

Pembelajaran *in door* (di kelas) dilakukan sesuai dengan materi dan bahan ajar dengan menggunakan model pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan serta inovatif. Model pembelajaran tersebut menekankan pada kreatifitas guru dan peserta didik dalam memahami konsep materi pelajaran. Sementara materi yang diajarkan di luar kelas (*out door*) adalah materi pelajaran olahraga, kesenian dan olah raga.

c. Evaluasi pembelajaran

Evaluasi pembelajaran mutlak dilakukan karena dapat mengetahui sejauh mana peserta didik mampu menyerap apa yang telah diajarkan oleh gurunya selama proses pembelajaran berlangsung. Akan tetapi evaluasi belajar tidak terhenti pada itu saja, namun yang lebih penting adalah bagaimana memanfaatkan hasil evaluasi belajar tersebut untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses belajar mengajar di sekolah. Evaluasi pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SLB YPAC Pangkalpinang dilakukan melalui aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Evaluasi terhadap aspek kognitif mencakup semua unsur pokok bidang studi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para guru adapun evaluasi dalam bidang kognitif yang dilakukan di SLB YPAC Pangkalpinang antara lain berupa :

- 1) Ulangan harian yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setelah selesai menyampaikan topik pokok bahasan tertentu dan fungsinya adalah untuk mengetahui sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi.
- 2) Ulangan tengah semester yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu tiga bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan dilaporkan kepada orangtua. Hal ini dilakukan supaya orangtua dapat mengetahui perkembangan dan kemajuan anak-anaknya selama sekolah.
- 3) Ulangan semester (ulangan umum) yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu enam bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan untuk menentukan peserta didik naik ke kelas yang lebih tinggi atau tinggal kelas serta bentuk komunikasi pihak sekolah dengan orangtua, hal ini harus dilakukan supaya orangtua dapat mengetahui perkembangan dan kemajuan anak-anaknya selama sekolah.

Sedangkan dalam aspek afektif lebih ditekankan pada unsur-unsur pokok sikap dan akhlak. Evaluasi untuk aspek afektif dapat dilakukan dari sikap dan perilaku peserta didik yang dapat diamati oleh guru yang dilakukan setiap hari di sekolah. Evaluasi dalam aspek psikomotorik terutama ditekankan pada unsur pokok keterampilan/skill yang harus dimiliki peserta didik sebagai cerminan dari peserta didik SLB YPAC Pangkalpinang. Adapun pelaporan hasil dari evaluasi pembelajaran yang diperoleh oleh peserta didik SLB YPAC Pangkalpinang dapat dilihat melalui raport yang disampaikan kepada orangtua dan tindak lanjut secara berkesinambungan.

#### IV. KESIMPULAN

Simpulan yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah bahwa mutu layanan sekolah terhadap pelanggan primer (peserta didik) di SLB YPAC Pangkalpinang sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dilihat dari layanan fisik dan non fisik. Layanan fisik berupa kelengkapan penunjang proses pembelajaran yaitu ruang kelas yang nyaman, halaman sekolah yang luas dan sekolah yang memiliki aula. Sedangkan layanan non fisik berupa layanan pembelajaran yang baik dalam bidang intrakurikuler maupun ekstrakurikuler, pembelajaran keagamaan serta layanan bimbingan konseling yang dilakukan oleh Psikolog di SLB YPAC Pangkalpinang.

Mutu sumber daya manusia dalam proses pendidikan di SLB YPAC Pangkalpinang menunjukkan bahwa sumber daya guru dan karyawan yang baik. Hal ini terealisasi dengan para guru yang memenuhi standar kompetensi sebagai seorang pendidik, yaitu 95% pendidik berkualifikasi S1 serta senantiasa meningkatkan profesionalitasnya melalui mengikuti pelatihan-pelatihan dalam bidang pendidikan.

Mutu lingkungan sekolah di SLB YPAC Pangkalpinang sebagai wujud dari implementasi Manajemen Mutu Terpadu dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dengan letak sekolah yang jauh dari keramaian, ruang kelas yang bersih dan nyaman untuk kegiatan belajar mengajar di luar kelas, halaman sekolah yang luas yang dapat digunakan untuk kegiatan olahraga, upacara bendera dan senam bersama seluruh peserta didik dan guru. Sedangkan lingkungan sosial tercermin dari hubungan antara kepala sekolah, guru, karyawan dan peserta didik yang tercipta komunikasi yang sangat akrab, ini terlihat pada suasana sehari-hari seperti berjabat tangan, sapaan hangat dan mengucapkan salam saat bertemu.

Mutu proses pembelajaran di SLB YPAC Pangkalpinang sebagai bentuk dari implementasi Manajemen Mutu Terpadu sudah baik. Hal ini dapat dilihat melalui (1) guru dalam persiapan mengajar melakukan perencanaan pembelajaran berupa membuat RPP setiap mata pelajaran. (2) pelaksanaan pembelajaran, yaitu guru menggunakan langkah-langkah yaitu kegiatan pembuka, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. (3) evaluasi pembelajaran

dilakukan dengan evaluasi yang variatif meliputi tes, dan tugas untuk mengukur kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik. Adapun tindak lanjut yang dilakukan berupa remedial, pengayaan serta pelaporan hasil pembelajaran berupa raport yang disampaikan kepada orangtua untuk mengetahui perkembangan peserta didik dan ditindak lanjuti secara berkesinambungan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhyar, Yundri. 2014. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu). Dalam *Jurnal Potensi* vol. Volume 13. Edisi 1 Januari-Juni 2014.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. 1994. *An expanded sourcebook: qualitative data analysis*. London: SAGE Publication.
- Peraturan Pemerintah. 2005. *Peraturan Pemerintah, Nomor 19, Tahun 2005, Tentang Standar Nasional Pendidikan*. Diambil pada tanggal 20 November 2017. Dari <http://www.bsnp.indonesia.org>.
- Rahmi, Sri. 2015. "Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan Islam". dalam *Jurnal Intelektualita*. Volume 3. Nomor 1. Januari-Juni 2015.
- Samsirin. 2015. "Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam". Dalam *Jurnal At-Ta'dib*. Volume 10. No. 1. Juni 2015.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.