

TESIS

**MANAJEMEN MUTU DI SEKOLAH UNGGUL DI SMAN 1
BANJARMASIN DAN SMAN 7 BANJARMASIN**

Oleh

**AYU MUTIA SARI
NIM. 1920111320024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN
2024**

**MANAJEMEN MUTU DI SEKOLAH UNGGUL DI SMAN 1
BANJARMASIN DAN SMAN 7 BANJARMASIN**

Oleh

**AYU MUTIA SARI
NIM. 1920111320024**

TESIS

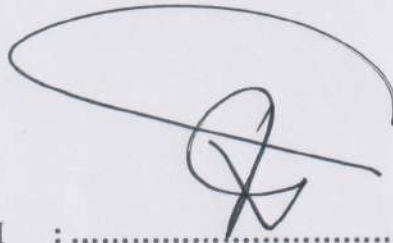
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**NASKAH TESIS INI DISETUJUI UNTUK
DIUSULKAN KEPADA DEWAN PENGUJI**

OLEH



PEMBIMBING I :

Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, M.Pd., Ph.D

NIP. 195912251986031001



PEMBIMBING II :

Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph. D

NIP. 19500619201604101001

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Tesis Calon Magister : Ayu Mutia Sari
NIM : 1920111320024
Disetujui Pada Tanggal : 24 Juli 2024

Oleh Dewan Penguji

1. Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 196001101986032001

(Ketua)

2. Ratna Purwanti, M.Pd
NIP. 198909192023212060

(Plt. Sekretaris)

3. Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, M.Pd., Ph.D
NIP. 195912251986031001

(Penguji I)

4. Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D
NIP. 19500619201604101001

(Penguji II)

5. Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 196001101986032001

(Penguji III)

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Administrasi Pendidikan



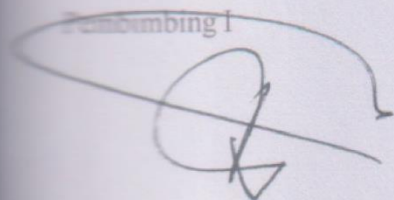
Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 196001101986032001

MANAJEMEN MUTU DI SEKOLAH UNGGUL DI SMAN 1 BANJARMASIN
DAN SMAN 7 BANJARMASIN

Nama : Ayu Mutia Sari
NIM : 1920111320024

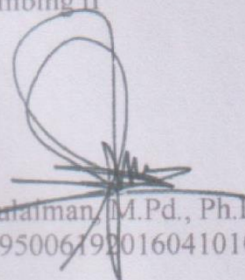
Disetujui Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, M.Pd., Ph.D
NIP. 195912251986031001

Pembimbing II



Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D
NIP. 19500619201604101001

Diketahui

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Pendidikan



Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 196001101986032001

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si
NIP. 196805071993031020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ayu Mutia Sari
NIM : 19201113 2 0024
Tempat Tanggal Lahir : 09 April 1994
Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : **“Manajemen Mutu Di Sekolah Unggul di SMAN 1
Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis/Disertasi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis/disertasi ini hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banjarmasin, Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Ayu Mutia Sari

NIM 19201113 2 004

ABSTRAK

Sari, Ayu Mutia. 2024. *Manajemen Mutu di Sekolah Unggul di SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin*. Program Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pembimbing I: Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, MPd., Ph.D. Pembimbing II: Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Sekolah Unggul, *Customer Focus*, *Total Participation*, *Measurements*, *Commitment*, *Continuous Improvement*

Dalam penyelenggaraan pendidikan, sekolah sebagai penyelenggara pendidikan memiliki tanggung jawab untuk selalu menjamin mutu pendidikan. Akan tetapi, penerapan manajemen mutu di sekolah tentu saja bukan tanpa kendala. Berbagai usaha dilakukan oleh sekolah untuk memberikan pelayanan yang baik dan terus meningkatkan mutunya. Hal sama juga dialami oleh dua Sekolah Menengah Atas yang paling diminati di Banjarmasin yaitu, SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin. Meskipun telah dikenal sejak lama sebagai sekolah unggul dan favorit, kedua sekolah ini terus berupaya meningkatkan mutu sekolah di tengah perubahan dan kemajuan pengetahuan dan teknologi yang terus berlangsung. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen mutu serta kendala yang dihadapi dalam penerapan dan upaya untuk menindaklanjuti kendala yang dihadapi tersebut.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan desain penelitian studi kasus dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, subjek dari penelitian ini adalah pimpinan, wakil kepala sekolah, dan beberapa guru di SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu di SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin berdasarkan lima pilar sekolah bermutu. Pada *Customer Focus*, kedua sekolah menjadikan kepuasan pelanggan terutama peserta didik dan orang tua sebagai pertimbangan penting dalam menjaga kualitas mutu pendidikan di sekolah. Selanjutnya, pada *Total Participation*, kedua sekolah telah melibatkan semua warga sekolah termasuk guru, peserta didik, orang tua peserta didik, komite sekolah dan ikatan keluarga alumni dalam pelaksanaan manajemen mutu. Kemudian, pada *Measurements*, pengukuran mutu dan kualitas kedua sekolah didasari oleh Rapor Pendidikan yang juga menjadi dasar dalam memperbaiki mutu sekolah. Lebih lanjut lagi, pada *Commitment*, bagi kedua sekolah, dukungan dari pihak internal yaitu warga sekolah serta dukungan dari eksternal seperti dari orang tua peserta didik, pemerintah, dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat diperlukan dalam pelaksanaan manajemen mutu di sekolah. Sedangkan, pada *Continuous Improvement*, kedua sekolah terus berupaya untuk meningkatkan kompetensi guru-guru melalui pelatihan, IHT (*In House Training*), *workshop* maupun bimtek dan pemanfaatan Platform Merdeka Mengajar (PMM) dalam rangka peningkatan mutu sekolah.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah. Selain itu, diharapkan dapat mendorong partisipasi orang tua peserta didik agar terus mendukung kegiatan-kegiatan peserta didik di sekolah.

ABSTRACT

Sari, Ayu Mutia. 2024. *Quality Management in Excellent Schools at SMAN 1 Banjarmasin and SMAN 7 Banjarmasin*. Masters Program in Educational Administration at Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Supervisor I: Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, MPd., Ph.D. Supervisor II: Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D.

Keywords : Quality Management, Excellent School, Customer Focus, Total Participation, Measurements, Commitment, Continuous Improvement

In providing education, schools as education providers have a responsibility to always guarantee the quality of education. However, implementing quality management in schools is of course, not without obstacles. Various efforts are made by schools to provide good services and continue to improve their quality. The same thing was experienced by the two most popular high schools in Banjarmasin: SMAN 1 Banjarmasin and SMAN 7 Banjarmasin. Even though they have long been known as favorite schools, these two schools continue to strive to improve school quality amidst ongoing changes and advances in knowledge and technology. Therefore, this research aims to analyze the implementation of quality management as well as the obstacles faced in its implementation and efforts to follow up on the obstacles faced in two leading public high schools in Banjarmasin, namely SMAN 1 Banjarmasin and SMAN 7 Banjarmasin.

This qualitative research employs case study design through interviews, observations, and documentation. Moreover, the subjects of this research are the headmasters, the deputy heads, and several teachers.

The research results show that the implementation of quality management at SMAN 1 Banjarmasin and SMAN 7 Banjarmasin is based on the five pillars of quality schools. In Customer Focus, both schools make customer satisfaction, especially students and parents, an important consideration in maintaining the quality of education in schools. Furthermore, in Total Participation, both schools have involved all school members including teachers, students, parents of students, school committees and alumni family ties in implementing quality management. Then, in Measurements, measuring the quality of the two schools is based on the Education Report which is also the basis for improving school quality. Furthermore, in Commitment, for both schools, support from internal parties, namely the school community, as well as external support such as from parents of students, the government, and the Department of Education and Culture are very necessary in implementing joint management in schools. Meanwhile, in Continuous Improvement, both schools continue to strive to improve the competence of teachers through training, IHT (In House Training), workshops and technical guidance and the use of the Independent Teaching Platform (PMM) in order to improve school quality.

It is hoped that the results of this research can be used as consideration for school management in improving school quality. Apart from that, it is hoped that it can encourage the participation of students' parents so that they continue to support students' activities at school.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Manajemen Mutu di Sekolah Unggul di SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin” sebagai tugas akhir pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan berbagai bantuan, baik berupa data dan informasi serta dukungan moril lainnya dalam penulisan tesis ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat terwujud tanpa arahan dan bimbingan Bapak Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, MPd., Ph.D. sebagai pembimbing I, dan Bapak Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D. sebagai pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi yang syarat akan sentuhan nilai akademik selama masa bimbingan yang sangat berharga bagi penyelesaian tesis ini.

Penulis pun menyadari bahwa terwujudnya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alif Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ratna Purwanti, S.Pd., M.Pd., selaku Plt. Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas segala ilmu dan bantuan yang diberikan.
6. Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, beserta Seluruh Dewan Guru SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin.
7. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan do'a dan motivasi, memberikan bantuan moril maupun materil dalam menempuh studi dan mewujudkan cita-cita.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Administrasi Pendidikan se-angkatan yang senasib sepenanggungan yang telah memberikan dorongan dan bantuan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Semoga budi baik yang telah diberikan kepada penulis secara tulus dan ikhlas mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Banjarmasin, Juni 2024

Penulis

Ayu Mutia Sari

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING | v |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Definisi Istilah..... | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 11 |
| A. Kerangka Teoritis..... | 11 |
| 1. Manajemen Pendidikan | 11 |
| a. Konsep Manajemen..... | 11 |
| b. Manajemen Pendidikan | 15 |
| 2. Manajemen Mutu | 22 |
| a. Konsep Manajemen Mutu | 22 |
| b. Penjaminan Mutu di Sekolah | 26 |
| c. Model Sekolah Bermutu | 27 |
| 3. Manajemen Mutu Sekolah | 33 |
| a. Sekolah Bermutu | 33 |
| b. Sekolah Unggul..... | 37 |
| B. Kerangka Konseptual | 39 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 42 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 42 |
| B. Kehadiran Peneliti | 42 |
| C. <i>Setting</i> Penelitian..... | 43 |
| D. Sumber Data..... | 44 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 48 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data..... | 51 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 53 |

| | | |
|--------|--|-----|
| BAB IV | HASIL PENELITIAN..... | 55 |
| | A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 55 |
| | 1. SMAN 1 Banjarmasin..... | 55 |
| | 2. SMAN 7 Banjarmasin..... | 57 |
| | B. Pemaparan Data..... | 60 |
| | 1. Pemaparan Data SMAN 1 Banjarmasin..... | 60 |
| | 2. Pemaparan Data SMAN 7 Banjarmasin..... | 84 |
| | 3. Analisis Lintas SMAN 1 Banjarmasin dan SMAN 7 Banjarmasin..... | 104 |
| | C. Proposisi Penelitian..... | 116 |
| BAB V | PEMBAHASAN..... | 118 |
| | A. <i>Customer Focus</i> | 118 |
| | B. <i>Total Participation</i> | 121 |
| | C. <i>Measurements</i> | 123 |
| | D. <i>Commitment</i> | 125 |
| | E. <i>Continuous Improvement</i> | 128 |
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 132 |
| | A. Kesimpulan..... | 132 |
| | B. Saran..... | 133 |
| | C. Keterbatasan..... | 135 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 136 |
| | LAMPIRAN..... | 141 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1. Matriks Pengumpulan Data..... | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 40 |
| Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif..... | 50 |
| Gambar 3.2 Analisis Data Lintas Situs | 51 |
| Gambar 4.1 Lobi SMAN 1 Banjarmasin..... | 65 |
| Gambar 4.2 Kegiatan Pengumuman Hasil Belajar SMAN 1 Banjarmasin..... | 65 |
| Gambar 4.3 Kegiatan SMASA GENERATION 2024 | 71 |
| Gambar 4.4 Kegiatan Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah SMAN 1 Banjarmasin..... | 72 |
| Gambar 4.5 Kegiatan Pembukaan SMASA GENERATION 2024 | 80 |
| Gambar 4.6 Kegiatan HUT SMAN 7 Banjarmasin 2024 | 93 |
| Gambar 4.7 Kegiatan Pembukaan HUT SMAN 7 Banjarmasin 2024..... | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 141 |
| Lampiran 2 Dokumentasi | 147 |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara | 150 |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian | 191 |
| Lampiran 5 Surat Bebas Plagiasi | 194 |
| Lampiran 6 Sertifikat Tes TOEFL | 195 |
| Lampiran 7 LoA Jurnal | 196 |
| Lampiran 8 Berita Acara Ujian | 197 |
| Lampiran 9 Biodata Penulis | 198 |