

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan ialah segala pengetahuan tentang pembelajaran yang dilakukan selama hidup di semua tempat dengan segala kondisi yang akan membawa pengaruh positif terhadap pertumbuhan masing-masing orang. Sedangkan dalam Perundang-undangan terkait Sistem Pendidikan No. 20 tahun 2003, menyatakan bahwa Pendidikan adalah upaya yang dilakukan secara sadar dan sudah terencana guna menciptakan kondisi belajar dan kegiatan pembelajaran supaya para siswa dapat dengan aktif mengembangkan kemampuannya guna mempunyai potensi dalam hal spiritual (keagamaan), akhlak yang baik, kepribadian, kecakapan serta segala keahlian yang sangat dibutuhkan bagi diri sendiri dan masyarakat sekitar.¹

Kontribusi pendidikan memang sangat besar dalam rangka menyiapkan serta mengembangkan tenaga manusia yang mumpuni untuk bisa mengikuti persaingan namun tetap mempunyai rasa solidaritas dengan individu lainnya.² Sumber daya manusia ini tidak lain juga diharapkan untuk bisa berkontribusi terhadap lembaga pendidikan dimana di dalamnya ada sebuah pelayanan yang sangat membutuhkan SDM yang bisa ikut serta membantu perkembangan lembaga pendidikan tersebut. Sedangkan orang-orang yang terlibat dalam sistem atau administrasi sekolah ialah guru (tenaga pendidik) dan tenaga kependidikan. Sedangkan manajemen merupakan hal yang tidak asing lagi didengar dalam kehidupan sehari-hari. Adanya suatu

¹ Desi Pristiwanti et al., "Pengertian Pendidikan," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 4, no. 6 (2022): 7911–15.

² Yayan Alpian et al., "Pentingnya Pendidikan Bagi Manusia," *Jurnal Buana Pengabdian* 1, no. 1 (2019): 66–72.

manajemen ini dipergunakan sebagai alat bantu saat akan mengerjakan suatu rencana. Manajemen sangat berperan penting untuk mengatur segala pekerjaan yang ada di dalam kehidupan sehari-hari. Dengan menggunakan manajemen, segala rencana ataupun pekerjaan bisa dilaksanakan secara sistematis dan baik. Karena di dalam manajemen terdapat empat fungsi yang harus selalu dilibatkan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan implementasi, serta pengawasan dan pengendalian.³

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu standar dan makna mutu di dalam pendidikan. TQM memberikan sebuah konsep dalam perbaikan mutu. Hal itu bisa dicapai dengan menggunakan ide pokok yang harus diwujudkan dalam suatu pelaksanaan.⁴ *Total Quality Management* (TQM) diterapkan dalam suatu organisasi yang tujuannya bukan hanya keuntungan material (profit oriented) tetapi juga kepuasan pelanggan. Pelayanan yang disampaikan dengan baik pasti akan memberikan dampak tersendiri bagi kepuasan pelanggan, sehingga apabila penerima pelayanan selalu merasa puas, maka pasti akan memberikan kesan positif terhadap suatu organisasi atau organisasi dan hal ini dapat menjadi indikasi kinerja karyawan organisasi tersebut. dalam melaksanakan tugasnya atau memberikan pelayanan yang baik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya

³ Suhermanto Suhermanto and Anshari Anshari, "Implementasi TQM Terhadap Mutu Institusi Dalam Lembaga Pendidikan," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 107–13.

⁴ Feiby Ismail, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan," *Jurnal Ilmiah Iqra'* 10, no. 2 (2018).

dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan melihat adanya peraturan seperti itu tentunya juga berkaitan dengan pelayanan yang ada di lembaga pendidikan, bahwa mereka berhak mendapatkan pelayanan yang baik kualitasnya dan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas sering kita jumpai dalam kehidupan kita sehari-hari, misalnya kualitas produk, kualitas pelayanan, kualitas pendidikan, kualitas proses, dll. Di era globalisasi, semua pihak menuntut untuk mencapai kualitas. Banyak orang bersedia membayar harga yang lumayan untuk produk atau layanan yang berkualitas. Pada saat yang sama, untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang diproduksi dan sesuai dengan kebutuhan pasar, perlu dilakukan kontrol kualitas atas aktivitas proses yang dilakukan. Dari kontrol kualitas berbasis inspeksi hingga menerima produk yang memenuhi persyaratan dan membuang yang tidak, hingga pemborosan bahan, tenaga, dan waktu yang signifikan, lahirlah ide untuk menciptakan sistem yang mampu menghindari masalah kualitas. agar kesalahan yang telah terjadi tidak terulang kembali.⁵

Kualitas adalah topik hangat dalam bisnis dan akademisi. Namun, istilah ini membutuhkan tanggapan yang hati-hati dan harus ditafsirkan dengan hati-hati. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan layanan berkualitas adalah produk dan layanan yang memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, organisasi/bisnis perlu mengenal konsumen atau pelanggannya serta mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Teori

⁵ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas*, 2nd ed. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2021).

pendidikan menjadi dasar awal dan landasan utama dalam pengembangan praktik pendidikan, seperti pengembangan kurikulum, manajemen sekolah, dan proses belajar-mengajar. Hubungan erat antara kurikulum dan pembelajaran dengan teori pendidikan terlihat dalam penyusunan kurikulum dan perencanaan pembelajaran yang merujuk pada teori-teori pendidikan. Berbagai teori yang saat ini berkembang telah memberikan pengaruh besar pada proses dan praktek pendidikan. Peran tokoh-tokoh dalam merumuskan teori-teori ini telah berkontribusi pada perkembangan dan kemajuan dalam dunia pendidikan. Keberadaan teori-teori dalam bidang pendidikan telah memberikan warna baru pada sistem pendidikan, proses belajar-mengajar, manajemen sekolah, dan metode pembelajaran.⁶

Perubahan metode dan pendekatan pengajar terhadap peserta didik merupakan hasil dari penerapan teori-teori dalam pendidikan. Sebagai contoh, munculnya pendekatan pembelajaran aktif mengubah paradigma pembelajaran yang tidak hanya bergantung pada pengajar, tetapi juga memberikan peran penting kepada peserta didik dalam proses belajar. Pendekatan ini diperkenalkan oleh teori behaviorisme, yang mengakui bahwa setiap individu memiliki kemampuan untuk berpikir dan aktif dalam proses belajar. Dengan demikian, teori ini memberikan kebebasan kepada peserta didik untuk berpartisipasi sesuai dengan kemampuan mereka, sementara pengajar berperan sebagai pemandu dan fasilitator. Hal ini memungkinkan peserta didik untuk mengembangkan rasa percaya diri dan kemampuan inovatif serta kreatif.⁷

⁶ Aas Siti Sholichah, "Teori-Teori Pendidikan Dalam Al-Qur'an," *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 01 (2018): 23–46.

⁷ Ibid.

Administrasi sekolah juga menjadi pusat layanan yang tersedia di suatu lembaga. Sebagai pengurus sekolah yang secara langsung menangani urusan internal dan eksternal sekolah mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi, menyampaikan informasi kepada pimpinan sekolah tentang organisasi sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat atau membuat keputusan yang tepat.⁸Administrasi sekolah adalah rangkaian proses yang mensintesakan dan mengarahkan semua kegiatan fisik, mental atau manusia yang berhubungan dengan tujuan pendidikan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, dalam proses pelaksanaan manajemen pendidikan, segala upaya dari mereka yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan pendidikan dikoordinasikan secara efektif, terintegrasi dan terorganisir, dan semua dokumen yang diperlukan dan tersedia digunakan secara efektif.⁹ Sehingga dengan terbentuknya manajemen administrasi yang baik, hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan pada suatu instansi. efisien

Pelayanan administrasi pendidikan adalah rangkaian proses operasional manajemen pendidikan yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap mata pelajaran dengan memberikan pelayanan yang maksimal. Langkah pertama dalam layanan manajemen pendidikan adalah membuat program di semua bidang layanan manajemen pendidikan. Dengan ini diharapkan dapat mempermudah penyelesaian rencana kerja, serta memenuhi pekerjaan secara efektif di semua bidang pelayanan administrasi.

⁸ H. M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta. 2010), hlm. 109.

⁹ Zainuri Ahmad, Aquami Aquami, and Efendi Zainal Berlian, "Administrasi Pendidikan" (Qiara Media, 2021).

Selain itu, memfasilitasi inovasi di bidang pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. efisien.¹⁰

Keberadaan TQM diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dalam suatu organisasi. Organisasi mengakui bahwa kualitas layanan yang baik dapat memastikan kepuasan pelanggan, meningkatkan citra organisasi, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Di era persaingan global, organisasi harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan mereka. Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen untuk perbaikan kualitas secara terus menerus dengan melibatkan seluruh elemen organisasi.

Dalam konteks administratif, TQM dapat membantu organisasi meningkatkan proses tata kelola dan memberikan layanan secara lebih efisien dan efektif. Dalam hal ini, TQM berlaku tidak hanya pada aspek teknis administratif, tetapi juga pada aspek lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan dan keterikatan karyawan. Mengingat di era globalisasi ini tingkat persaingan serta tantangan dunia pendidikan semakin tinggi, maka kualitas dari pelayanan yang diberikan pihak sekolah, khususnya dari staff administrasi sekolah yang bertugas dalam pelayanan publik, harus terus berupaya meningkatkan kinerjanya. MAN 2 Nganjuk ini adalah salah satu sekolah yang ikut terus memperbaiki kinerja stafnya agar bisa terus mengikuti arus globalisasi.

MAN 2 Nganjuk merupakan sekolah yang sangat memperhatikan siswa dan siswinya yang akan bersekolah di MAN 2 Nganjuk. Dalam

¹⁰ Mohamad Tohar, "Supervisi Manajerial Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 1 Jonggat," *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 179–85.

penerimaan peserta didik baru selalu mengadakan tes tulis dan lisan sebagai syarat diterimanya bersekolah di MAN 2 Nganjuk. Demikian pula dengan dengan *output* dan *outcome* nya yang bagus di perguruan tinggi, dengan adanya dukungan kebijakan kualitas pendidikannya yang menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Proses pembelajaran di MAN 2 Nganjuk ditunjang dengan sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai.

MAN 2 Nganjuk merupakan salah satu MAN favorit di Kota Nganjuk, sehingga harus bisa mempertahankan kualitas sekolah serta pelayanannya dengan berbagai cara, salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pendidikan yang ada. Terkait dengan hal ini, diperlukan adanya pemeriksaan tentang bagaimana pihak sekolah beserta staf administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan pendidikan terutama siswa. Pengelolaan pendidikan MAN 2 Nganjuk perlu adanya Implementasi dari *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di MAN 2 Nganjuk meskipun bisa dibilang cukup baik serta ditunjang dengan fasilitas yang memadai namun harus tetap ditingkatkan.

Dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya peningkatan kualitas pendidikan di MAN 2 Nganjuk perlu adanya pengamatan terkait elemen *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dan sistematis, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara terus-menerus, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan karyawan. Selain itu juga perlu dilakukan pengamatan

untuk keefektifan dan keefisienan dalam proses pelayanan pendidikan yang ada di MAN 2 Nganjuk.

Selain itu di MAN 2 Nganjuk juga memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Misalnya, menggunakan sistem basis data untuk mengelola data siswa, dan menggunakan aplikasi pendaftaran online. Semua itu diterapkan guna memenuhi kepuasan siswa dan orang tua terhadap pelayanan administrasi, dimana hal tersebut sangat penting untuk membangun citra positif sekolah. Jika pengguna jasa merasa tidak puas dengan proses administratif yang lambat, tidak responsif, atau tidak akurat, hal ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas sekolah secara keseluruhan. Implementasi TQM dapat membantu sekolah meningkatkan kepuasan pengguna jasa dengan mengoptimalkan proses administrasi dan memberikan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian akan fenomena tersebut dengan judul **“Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 2 Nganjuk”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi elemen *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?

2. Bagaimana persepsi dan pandangan stakeholder terhadap efektivitas implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?
3. Bagaimana upaya perbaikan yang dilakukan terhadap kendala yang dihadapi dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penulisan ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui implementasi elemen *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?
2. Untuk mengetahui persepsi dan pandangan stakeholder terhadap efektivitas implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?
3. Untuk mengetahui upaya perbaikan yang dilakukan terhadap kendala yang dihadapi dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 2 Nganjuk?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai rujukan untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 2 Nganjuk.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi kepala sekolah diharapkan sebagai pedoman dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di MAN 2 Nganjuk.
- b. Memberikan dorongan (Motivasi) kepada tenaga kependidikan atau staf administrasi untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang ada di sekolah serta kinerjanya dengan baik.
- c. Bagi peneliti, dapat memberikan informasi secara nyata dalam dirinya sendiri. Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan studi, juga bisa digunakan untuk menambah pengetahuan di bidang *Total Quality Management*, serta melatih penulis untuk bisa menerapkan teori yang telah didapatkan di bangku perkuliahan.

E. Definisi Konsep

Definisi konsep dari judul penelitian Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 2 Nganjuk adalah.

1. *Total Quality Management* (TQM) merupakan sebuah pendekatan manajemen di suatu organisasi yang mana fokus utamanya adalah kualitas berdasarkan keikutsertaan semua anggota organisasi dengan

tujuan memberikan kepuasan terhadap pelanggan serta memiliki kesuksesan jangka panjang yang dapat memberi manfaat kepada para anggotanya.¹¹

2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, dimana keadaan tersebut dapat berubah yang ada kaitannya dengan produk, layanan, individu, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Definisi lain juga menggambarkan bahwa kualitas itu sebagai strategi dasar dalam bisnis untuk menciptakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan serta memuaskan pelanggan internal dan eksternal, baik yang diungkapkan secara jelas maupun tersirat.¹²
3. Pelayanan administrasi pendidikan adalah proses manajemen pendidikan yang bertugas memenuhi kebutuhan dasar seluruh pemangku kepentingan di bidang pendidikan melalui berbagai layanan. Pada tahap awal layanan manajemen pendidikan, dibuat program untuk setiap bidang layanan manajemen pendidikan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan rencana kerja dan efektifitas kepuasan kerja di semua bidang pelayanan administrasi. Selain itu, memungkinkan perbaikan di bidang pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.¹³

¹¹ Pristiyono Pristiyono and Rizki Sahputra, "Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating," *Informatika* 7, no. 1 (2019): 32–43.

¹² Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *IAIN Tulungagung Research Collections* 3, no. 1 (2016): 145–68.

¹³ Tohar, "Supervisi Manajerial Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 1 Jonggat."

F. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian ini merupakan bagian dari isi pembahasan literatur yang terkait dengan masalah penelitian, berupa rangkuman hasil beberapa peneliti terdahulu terkait dengan masalah penelitian. Di bawah ini adalah beberapa penelitian sebelumnya sebagai pembanding dengan penelitian penulis.

Yang pertama, penelitian yang dilakukan oleh Kholipatun dan Isnaini Rodiyah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo”, dalam penelitian ini hasil yang ditunjukkan yakni Kualitas pelayanan pada UPTD Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Porong dapat disebut berkualitas tinggi karena lima aspek pelayanan yang dijadikan standar untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, dan kehandalan, ketegasan, empati, dan sarana berwujud telah mendapat umpan balik yang baik dari penerima layanan. Meskipun demikian, ada aspek dimensi yang mengalami feedback kurang baik, seperti elemen komputer/mesin yang rusak, kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga, namun faktor tersebut dapat diatasi, sehingga proses pelayanan yang diberikan dapat selesai tepat waktu.¹⁴ Perbedaan penelitian yang dilakukan Kholipatun dan Isnaini Rodiyah dengan penelitian saat ini yaitu pada upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Sedangkan pada penelitian Kholipatun dan Isnaini Rodiyah tentang gambaran kualitas pelayanan administrasi pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan.

¹⁴ Kholipatun Kholipatun and Isnaini Rodiyah, “Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo,” *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)* 2, no. 2 (2014): 177–90.

Yang kedua, penelitian yang dilakukan oleh Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, Aceng Muhtaram Mirfani yang berjudul “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah”, dalam penelitian ini hasil yang ditunjukkan yakni Implementasi TQM dalam peningkatan pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung secara umum telah dilaksanakan dengan baik. SD Muhammadiyah 7 Bandung terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dan bekerja atas dasar kualitas. Hal ini dibuktikan dengan adanya unsur pedagogik TQM yang telah diterapkan di sekolah. Faktor pendukung penerapan TQM dalam peningkatan pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung adalah adanya dukungan Yayasan PDM Muhammadiyah Kota Bandung, kepemimpinan yang ambisius dan inovatif serta dukungan pelanggan internal dan eksternal yang cukup tinggi. Sedangkan faktor penghambat penerapan TQM di SD Muhammadiyah 7 adalah beberapa pihak yang tidak berkomitmen dalam melaksanakan aturan, mendukung program sekolah dan tidak mau melakukan perubahan untuk budaya yang lebih baik.¹⁵ Perbedaan penelitian yang dilakukan Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, Aceng Muhtaram Mirfani dengan penelitian saat ini yaitu jika penelitian terdahulu ini objeknya pada layanan sekolah secara menyeluruh, namun di penelitian saat ini objeknya hanya pada pelayanan administrasi pendidikan saja.

Yang ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Khairani Sakdiah dan Muhammad Zulkifli Hasibuan yang berjudul “Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai Dengan Meningkatkan

¹⁵ Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, and Aceng Muhtaram Mirfani, “Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah,” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 27, no. 1 (2020): 97–115.

Kualitas Pelayanan Administrasi”, dalam penelitian ini hasil yang ditunjukkan yakni Implementasi total quality management dengan kualitas pelayanan administrasi di SMK Al Washliyah 3 Medan sudah dimulai dengan cukup baik dan pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan penuh komitmen, antara efisiensi kerja. baik ketika banyak staf bekerja sama untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah. Selain itu hubungan penerapan TQM, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi dengan penerapan TQM maka kinerja pegawai akan semakin baik, karena dalam penerapan TQM merupakan alat bantu untuk mengukur keberhasilan suatu sekolah. atau organisasi dalam meningkatkan mutu sekolah.¹⁶ Perbedaan penelitian yang dilakukan Khairani Sakdiah dan Muhammad Zulkifli Hasibuan dengan penelitian saat ini yaitu jika penelitian terdahulu menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk melihat hubungan Kinerja Pegawai Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. Sedangkan pada penelitian saat ini menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang ada di sekolah. Dari segi metodenya juga berbeda, penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan angket.

Yang keempat, penelitian ini dilakukan oleh Suwarno, Ronal Aprianto dan Meta Suberthi yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”, dalam penelitian ini hasil yang ditunjukkan yakni adanya pengaruh yang signifikan antara TQM dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Dari temuan

¹⁶ Khairani Sakdiah and Muhammad Zulkifli Hasibuan, “Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi,” in *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN*, vol. 2, 2019, 1754–66.

penelitian di atas dan dari teori yang mendukung dan diperkuat dengan penelitian yang relevan, Total Quality Management (TQM) dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di tempat kerja PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kota Lubuklinggau. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara indikator TQM dengan budaya organisasi yang dilatihkan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang kota Lubuklinggau mempengaruhi kinerja pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan untuk melayani nasabah dalam kegiatan perbankan. Untuk TQM dan budaya organisasi untuk digunakan sebagai faktor-faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.¹⁷ Perbedaan penelitian Suwarno, Ronal Aprianto dan Meta Suberthi dengan penelitian saat ini yaitu jika penelitian terdahulu mengaitkan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dengan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian saat ini mengaitkan *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Metode penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana sumber data yang digunakan yaitu data primer melalui instrumen kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Yang kelima, penelitian ini dilakukan oleh Moch. Mahsun yang berjudul “Implementasi Total Quality Management Dalam Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Di Institut Agama Islam Syarifuddin”, dalam penelitian ini hasil yang ditunjukkan yakni Total Quality Management

¹⁷ Suwarno Suwarno, Ronal Aprianto, and Meta Suberthi, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 2 (2020): 165–76.

melalui prinsip-prinsipnya memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan layanan PMB IAI Syarifuddin baik dari segi kualitas maupun kuantitas melalui prinsip (Customer Focus, Continual Improvement) dan Teamwork). TQM diharapkan menjadi bagian dari peningkatan kualitas dan improvisasi yang berkelanjutan. Penerapan TQM untuk layanan IAI Syarifuddin dapat digunakan sebagai dasar untuk studi lebih lanjut dengan membandingkan lebih lanjut teori TQM dengan ISO atau teori penjaminan mutu lainnya.¹⁸ Perbedaan penelitian yang dilakukan Moch. Mahsun dengan penelitian saat ini adalah objeknya dimana penelitian terdahulu mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)* dalam pelayanan penerimaan mahasiswa, sedangkan penelitian saat ini mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dari segi metodenya juga berbeda, penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif

Berdasarkan penelitian terdahulu, tidak ada perbedaan dan persamaan yang menonjol yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penelitian ini akan lebih menekankan pada Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN 2 Nganjuk.

¹⁸ Moch Mahsun, "Implementasi Total Quality Management Dalam Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Di Institut Agama Islam Syarifuddin," in *Seminar Nasional Pendidikan*, vol. 48, 2019, 51–52.