

**MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM LAYANAN  
KONSELING BAGI SISWA SMPLB B YAKUT  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan (S.Pd )**

**Oleh :**

**NOK NENIH ROHAENI ( 1423303024 )**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2018**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>IAIN PURWOKERTO</b>	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	5
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
E. Kajian Pustaka .....	13
F. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Mutu Terpadu .....	18
1. Pengertian manajemen mutu terpadu .....	18

2. Perbedaan Manajemen Mutu Terpadu dengan metode manajemen lainnya.....	22
3. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu .....	26
4. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu.....	29
5. Unsur – unsur Manajemen Mutu Terpadu .....	36
B. Sekolah menengah Pertama Luar Biasa .....	39
1. Pengertian Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa .....	39
2. Jenis Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa.....	41
C. Layanan Konseling.....	42
1. Pengertian Layanan Konseling .....	42
2. Tujuan Layanan Konseling .....	44
3. Ruang lingkup Layanan Konseling .....	46
4. Jenis Layanan Konseling .....	47
D. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Layanan Konseling di SMPLB.....	52

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Sumber Data.....	61
D. Metode Pengumpulan Data.....	63
E. Analisis Data .....	67
F. Teknik Penulisan Keabsahan Data.....	70

### BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A.	Hasil Penelitian.....	72
1.	Gambaran Umum SMPLB B Yakut Purwokerto.....	72
2.	Sejarah Berdirinya SMPLB B Yakut Purwokerto.....	72
3.	Visi dan Misi SMPLB B Yakut Purwokerto.....	74
4.	Letak Geografis SMPLB B Yakut Purwokerto.....	76
5.	Struktur Organisasi SMPLB B Yakut Purwokerto.....	77
B.	Deskripsi Manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto.....	80
C.	Analisis data Manajemen Mutu Terpadu dalam Layanan Konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto.....	89
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	97
B.	Saran.....	98
C.	Penutup.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dan mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas jasa, produk, manusia, proses, dan lingkungannya.

Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari beberapa tindakan yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Manajemen mutu terpadu menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimumkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. MMT menurut West Burham ialah semua fungsi dari organisasi sekolah ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktifitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan<sup>1</sup>.

Dalam dunia pendidikan, guru merupakan faktor penting dan utama, karena guru adalah orang yang bertanggung jawab terhadap perkembangan jasmani dan rohani peserta didik, terutama di sekolah, untuk mencapai

---

<sup>1</sup>HusainiUsmaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 458.

kedewasaan peserta didik sehingga ia menjadi manusia yang paripurna dan mengetahui tugas -tugasnya sebagai manusia<sup>2</sup>.

Dalam arti khusus dapat dikatakan bahwa pada setiap hari guru terletak tanggung jawab untuk membawa siswanya kearah kedewasaan atau taraf kematangan tertentu. Dalam rangka itu guru tidak semata-mata sebagai “pendidik” yang *transfer of knowledge*, tapi juga seorang “pendidik” yang *transfer of values* dan sekaligus sebagai “pembimbing” yang memberikan pengarahan dan menuntun siswa dalam pembentukan pribadi yang mandiri. Berkaitan dengan ini maka sebenarnya guru memiliki peranan yang unik dan sangat kompleks di dalam proses belajar mengajar, dalam usahanya mengantarkan siswa ke taraf yang dicita-citakan. Oleh karena itu setiap rencana kegiatan guru harus dapat didudukan dan dibenarkan semata-mata demi kepentingan peserta didik, sesuai dengan profesi dan tanggung jawabnya<sup>3</sup>.

Pada dasarnya tidak ada seorangpun yang ingin dilahirkan ke muka bumi ini dalam keadaan kekurangan atau tidak sempurna dalam bentuk fisik maupun mental. Demikian pula dengan anak -anak penderita tunarungu di SMPLB B Yakut Purwokerto. Mereka pada dasarnya tidak menginginkan adanya kekurangan fisik. Anak merupakan amanah dari Allah SWT, kehadirannya di dunia ini untuk dititipkan kepada orang tuanya. Agar amanat kemudian dirawat, dijaga dan dididik dengan sebaik -baiknya. Namun kenyataan yang kemudian kita temui, tidak semua anak dilahirkan dalam keadaan sempurna (sehat dan lengkap jasmani rohaninya). Selain karena memang kekurangan bawaan sejak

---

<sup>2</sup>Aly, Noer Herry, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999) hlm 120.

<sup>3</sup>Wahjosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia) hlm 83.

lahir atau karena sebab–sebab lain yang terjadi dalam proses pertumbuhan seringkali dapat menyebabkan anak mengalami kekurangan jasmani maupun mental.

Anak dengan kebutuhan khusus adalah anak yang secara signifikan mengalami kelainan (fisik, mental-intelektual, sosial, emosional) dalam proses perkembangannya dibandingkan dengan anak-anak lain seusianya sehingga mereka memerlukan pelayanan pendidikan khusus<sup>4</sup>. Akibat terganggunya fungsi pendengaran, anak tunarungu tidak dapat mendengar percakapan sehingga mereka mengalami berbagai macam keterbatasan dalam kehidupannya dan memerlukan layanan yang khusus dalam menjalani kehidupannya.

Layaknya seperti manusia normal, mereka juga terlahir dengan membawa berbagai potensi yang dapat dikembangkan. Karena semenjak dilahirkan semua manusia (baik yang normal maupun yang kekurangan) mempunyai berbagai macam potensi dan kemampuan dasar (fitrah) seperti kemampuan berfikir, beragama dan beradaptasi dengan lingkungannya.

Layanan konseling bagi ABK meliputi layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan konten, layanan konseling perorangan, layanan konseling kelompok, layanan bimbingan kelompok<sup>5</sup>.

Demikian juga dengan SMPLB B Yakut Purwokerto, sekolah ini merupakan salah satu SMPLB di kota Purwokerto yang diperuntukkan sebagai tempat pendidikan bagi anak-anak yang menderita tunarungu. Keterbatasan yang

---

<sup>4</sup>Sujihati, Somantri, *Psikologi Anak Luar Biasa* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005) hlm 105

<sup>5</sup>Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru Umum dan Guru BK*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), hlm. 56 – 57.

ada pada anak tunarungu menuntut adanya bimbingan dan perawatan yang intensif agar kebutuhan hidupnya baik yang primer maupun sekundernya dapat terpenuhi.

Anak tunarungu adalah mereka yang mengalami hambatan dan gangguan fungsi pendengaran, sehingga anak tunarungu tersebut mengalami hambatan perkembangan kemampuan anak karena pada dasarnya anak sulit menerima atau menangkap informasi secara abstrak<sup>6</sup>.

Anak tunarungu khususnya di SMPLB B Yakut Purwokerto ialah siswa yang pada dasarnya sama dengan anak pada umumnya dalam hal perkembangan yaitu dimana dengan usia tersebut anak mulai menampakkan eksistensi dirinya sebagai remaja awal untuk menunjukkan keberadaan mereka di lingkungannya. Yang kita ketahui bahwa usia remaja awal adalah usia dimana seorang individu ingin mencoba-coba hal baru yang mereka lihat.

SMPLB B Yakut Purwokerto merupakan lembaga pendidikan formal bagi anak berkebutuhan khusus yang berada di bawah naungan Yayasan Kesejahteraan Usaha Tama (YAKUT) Purwokerto. SMPLB B Yakut berakreditasi B, sekolah tersebut adalah satu-satunya sekolah yang memberikan layanan bagi anak berkebutuhan khusus yang ada di Keresidenan Banyumas.

Dari hasil observasi pendahuluan yang penulis lakukan adalah wawancara dengan salah satu guru di sekolah tersebut yaitu Bapak Triyas Alfauzi S, Sos. Yang dilakukan pada tanggal 12 sampai 26 September 2017 dan di peroleh informasi bahwa di sekolah tersebut pada pagi hari sebelum pelajaran di mulai

---

<sup>6</sup> Sadjaah, *Pendidikan Bahasa bagi Anak Gangguan Pendengaran dalam Keluarga* (Jakarta: Rajawali Press, 2005) hlm 10.



setiap siswa mendapat layanan konseling. Konseling ini dilakukan secara kelompok mereka mendapat motivasi dan diajarkan untuk memahami dan mengerti bagaimana mimik mulut seseorang saat bicara kemudian siswa mendapat informasi tentang pembelajaran yang akan di mulai dan guru mengulas kembali apa yang sudah dipelajari pada pertemuan sebelumnya. Setiap peserta didik ditanya dan diajak untuk berkomunikasi dengan gurunya. Guru memberikan layanan konseling guna mendidik agar siswa dapat lebih percaya diri dan menjadi lebih mandiri. Guru juga menanyakan aktifitas yang dilakukan oleh siswa saat tidak berada di sekolah, guru juga akan mendatangi siswa ketika peserta didik mendapat masalah dan guru melakukan konseling di rumah di dampingi orang tua<sup>7</sup>.

Dengan demikian yang membuat penulis tertarik dalam sebuah penelitian ini adalah bagaimana seorang konselor memberikan layanan konseling kepada siswa yang berkebutuhan khusus dalam kehidupan sehari-hari meliputi kegiatan pembelajaran, perilaku, kemandirian, dan bidang akademiknya . Mulai dari layanan konseling yang diberikan apakah sudah dapat memuaskan siswa sebagai pelanggan.

## **B. Definisi Operasional**

Guna memberikan gambaran yang jelas dan menghindari kesalah pahaman dalam memahami kata kunci dalam penelitian, maka peneliti menjelaskan sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan konselor sekolah SMPLB B Yakut Purwokerto pada tanggal 12 september 2018.

## 1. Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Santosa, MMT merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan<sup>8</sup>. MMT merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan<sup>9</sup>.

Setiap organisasi termasuk organisasi pendidikan seperti sekolah akan sangat memerlukan manajemen untuk mengatur atau mengelola kerja sama yang terjadi agar dapat berjalan dengan baik dalam pencapaian tujuan. Untuk itu, pengelolaan mesti berjalan secara sistematis melalui tahapan-tahapan dengan diawali oleh suatu rencana sampai tahapan berikutnya dengan menunjukkan suatu keterpaduan dalam prosesnya. Dengan mengingat hal itu maka makna pentingnya manajemen semakin jelas bagi kehidupan manusia termasuk bidang pendidikan. Fungsi manajemen menurut G. R. Terry yaitu ada empat tahapan diantaranya, *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan)<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup>Husaini Usmaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan.....*, hlm. 458.

<sup>9</sup>Edward, Sallis, *Total Quality Management* (Jogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 59.

<sup>10</sup>Uhar, Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), hlm. 6 – 7.

Jadi dapat disimpulkan bahwa management mutu terpadu adalah usaha yang dilakukan oleh seluruh warga organisasi dalam rangka perbaikan terus menerus terhadap semua yang berkaitan dengan organisasi serta menjadikan kepuasan pelanggan sebagai orientasinya. Serta melalui beberapa tahapan diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

## 2. Layanan Konseling

### a. Layanan Konseling

Istilah konseling digunakan untuk menggantikan istilah penyuluhan yang selama ini menyertai kata bimbingan, yaitu kesatuan istilah bimbingan dan penyuluhan. Penyuluhan sama artinya dengan konseling. Menurut Rogers adalah serangkaian hubungan dengan individu yang bertujuan untuk membantu dalam merubah sikap dan tingkah lakunya. Sedangkan Robinson semua bentuk hubungan antara dua orang dimana seorang klien dibantu untuk lebih mampu menyesuaikan diri secara efektif terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya.<sup>11</sup>

Jadi layanan konseling merupakan bantuan yang diberikan seorang konselor kepada seorang klien agar klien tersebut dapat menyesuaikan diri baik dirinya sendiri maupun ketika ia berada didekat lingkungannya.

### b. Jenis Layanan Konseling ABK

#### 1) Layanan Orientasi

Yaitu layanan konseling yang membantu mendidik peserta didik memahami lingkungan baru, dan obyek-obyek yang perlu di

---

<sup>11</sup>Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru Umum dan Guru BK.....* hlm. 4-5

pelajari, untuk menyesuaikan diri serta mempermudah dan memperlancar peran lingkungan baru yang efektif dan berkarakter.

Layanan orientasi bertujuan agar peserta didik mendapatkan informasi tentang lingkungan pendidikan sekolah yang baru dimasukinya, sehingga peserta didik tersebut bisa segera menyesuaikan diri. Informasi–informasi yang diperlukan, misalnya tentang fasilitas sumber belajar yang ada, ketentuan hak dan kewajiban yang ada di sekolah tersebut, kegiatan penunjang yang diselenggarakan sekolah, tenaga pendidikan dan kurikulum yang ada<sup>12</sup>.

## 2) Layanan Informasi

Yaitu layanan konseling yang membantu peserta didik menerima dan memahami berbagai informasi diri, sosial, belajar, dan pendidikan lanjutan secara terarah, objektif dan bijak.

Tujuan pemberian layanan informasi adalah membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman terhadap berbagai hal yang berguna untuk mengenal diri, merencanakan dan mengembangkan pola kehidupan sebagai anggota keluarga atau masyarakat. Berdasarkan informasi yang diberikan itu individu diharapkan dapat membuat rencana-rencana dan keputusan tentang masa depannya serta bertanggung jawab atas rencana dan kepuasan yang dibuatnya<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>Endang Ertiati Suhesti, *Bagaimana Konselor Sekolah Bersikap ?*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012) hlm. 19 – 20.

<sup>13</sup>Zaenal Abidin dan Alief Budiyo, *Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: STAIN Press, 2010) hlm. 40 -41.

### 3) Layanan penempatan dan penyaluran

Yaitu layanan konseling yang membantu peserta didik memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat di dalam kelas, kelompok belajar, pemintan/lintas minat/pendalaman minat, program latihan, dan kegiatan ekstrakurikuler secara terarah, objektif dan bijak.

Tujuan layanan penempatan dan penyaluran adalah membantu individu yang mengalami *mismatch*(ketidaksesuaian antara potensi dengan usaha pengembangan), penempatan individu pada lingkungan yang cocok bagi dirinya, pemberian kesempatan kepada individu untuk berkembang secara optimal<sup>14</sup>.

### 4) Layanan konten

Yaitu layanan yang membantu peserta didik menguasai konten tertentu, terutama kompetensi atau kebiasaan dalam melakukan, berbuat atau mengerjakan sesuatu yang berguna dalam kehidupan di sekolah, keluarga, dan masyarakat sesuai dengan tuntutan berkarakter cerdas yang terpuji, sesuai dengan potensi dan peminatan dirinya.

Tujuan inti dari layanan konten yaitu memberikan kemungkinan yang seluasnya-luasnya pada individu untuk mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik, keterampilan

---

<sup>14</sup>Zaenal Abidin dan Alief Budiyo, *Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling ...* hlm. 44.

belajar dan materi belajar yang sesuai dengan tingkat kecepatan, kesulitan belajar, potensi, dan pengembangan diri individu<sup>15</sup>.

5) Layanan konseling perorangan

Yaitu layanan yang membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadi melalui prosedur perorangan. Layanan konseling perorangan di sekolah bertujuan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi individu. Dengan layanan ini, membantu menumbuhkan pemahaman diri individu atas permasalahannya, sehingga individu tersebut dapat mengembangkan persepsinya ke arah positif<sup>16</sup>.

6) Layanan bimbingan kelompok

Yaitu bimbingan yang membantu peserta didik dalam mengembangkan pribadi, kemampuan hubungan sosial, kegiatan belajar, dan pengambilan keputusan, serta melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan tuntutan karakter yang terpuji melalui dinamika kelompok.

Layanan ini dimaksudkan untuk memungkinkan individu dapat diajak bersama-sama mengemukakan pendapat dan membicarakan topik-topik penting, mengembangkan nilai-nilai kebersamaan, pembahasan bersama dalam mengatasi permasalahan

---

<sup>15</sup>Zaenal Abidin dan Alief Budiyo, *Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling....* hlm. 48.

<sup>16</sup>Endang Ertiati Suhesti, *Bagaimana Konselor Sekolah Bersikap ?.....* hlm. 21.

melalui kelompok, mengembangkan kemampuan komunikasi, sikap dan tindakan nyata hal-hal yang digariskan kelompok<sup>17</sup>.

#### 7) Layanan konseling kelompok

Yaitu layanan yang membantu peserta didik dalam pembahasan dan pengentasan masalah yang dialami sesuai dengan tuntutan karakter cerdas yang terpuji melalui dinamika kelompok<sup>18</sup>.

Tujuan dari layanan konseling kelompok adalah terselesainya masalah yang dialami individu. Dalam layanan konseling kelompok membahas masalah-masalah yang sifatnya homogen maupun heterogen dengan anggota kelompok yang terbatas, 5–10 orang. Masing-masing anggota kelompok diberi kesempatan untuk mengutarakan permasalahannya dan memberikan umpan balik. Keterlibatan dan dinamika interaksi sosial di perlukan dalam berlangsungnya konseling kelompok dengan menerapkan asas rahasia<sup>19</sup>.

### 3. SMPLB B YAKUT Purwokerto

Merupakan lembaga pendidikan formal bagi anak berkebutuhan khusus yang berada di bawah naungan Yayasan Kesejahteraan Usaha Tama (YAKUT) Purwokerto. SMPLB B Yakut berakreditasi B, sekolah tersebut adalah satu-satunya sekolah yang memberikan layanan bagi anak

<sup>17</sup>ZaenalAbidin dan Alief Budiyo, Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling ..... hlm. 63.

<sup>18</sup>Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru Umum dan Guru BK* .... ,hlm. 56 – 57.

<sup>19</sup>Endang Ertiati Suhesti, *Bagaimana Konselor Sekolah Bersikap ?* . . . . . hlm. 21

berkebutuhan khusus yang ada di Keresidenan Banyumas. Alamat sekolah jalan kolonel sugiri No. 10 Purwokerto 53116.

Jadi yang dimaksud dengan penelitian manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto adalah penelitian yang memusatkan perhatian pada penjaminan mutu layanan konseling pada siswa dengan menerapkan prinsip manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling. Agar terciptanya suatu layanan yang dapat memuaskan siswa sebagai pelanggan dalam organisasi pendidikan tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang penulis paparkan di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto? “

**IAIN PURWOKERTO**

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Mengetahui bagaimana layanan konseling bagi anak berkebutuhan khusus di SMPLB B Yakut dan apakah sudah mencapai layanan mutu terpadu yang diharapkan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Untuk menambah khasanah keilmuan khususnya bagi peneliti, umumnya bagi pembaca tentang manajemen mutu terpadu dalam



layanan konseling bagi anak berkebutuhan khusus di SMPLB B Yakut Purwokerto.

- 2) Untuk memberi sumbangan pemikiran atau informasi bagi SMPLB B Yakut Purwokerto.
- 3) Dapat dijadikan bahan referensi untuk mahasiswa IAIN semester bawah.
- 4) Menambah daftar pustaka bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling bagi anak berkebutuhan khusus di SMPLB B Yakut Purwokerto.
- 2) Sebagai bahan informasi dan masukan bagi guru, kepala sekolah dan pihak lain yang terlibat dalam manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling.

## E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan pendekatan kembali terhadap pemilihan yang hampir sama. Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Maka perlu adanya kajian pustaka atau kerangka teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang akan menjadi fokus penelitian berikutnya.

Oleh karena itu peneliti terlebih dahulu mempelajari skripsi yang ada kaitannya dengan penelitian yang peneliti lakukan. Sekiranya dapat dijadikan referensi dan rujukan. Berikut akan diklarifikasi hasil-hasil penelitian milik orang lain :

1. Skripsi dari Haidar Rafi Hakim Penelitian ini menyimpulkan bahwa anak berkebutuhan khusus tersebut kurang di perhatikan orang tuanya jadi itu yang melatarbelakangi terbentuknya sikap-sikap yang kurang baik yaitu : perilaku yang memperlihatkan malas membaca, agresivitas, ketidakpatuhan dan anti sosial, anak suka membantah, kasar dan suka menyakiti temannya. Padahal mereka dari keluarga yang mampu (menengah keatas) dan Sekolah SMP Permata Hati Purwokerto memberikan layanan bimbingan dan konseling untuk bisa memberi motivasi bagi anak berkebutuhan khusus supaya bisa selalu semangat setiap waktu, layanan bimbingan yang ada di SMP Permata Hati yaitu bimbingan pribadi, sosial, belajar, karir dan konseling individu<sup>20</sup>.
2. Tesis dari Wardoyo Penelitian ini menyimpulkan bahwa tentang penerapan manajemen mutu terpadu , guru SD Negeri Peterongan memperlakukan siswa sebagai customer atau pelanggan yang wajib untuk dilayani secara proporsional. Penerapan mutu terpadu melibatkan seluruh unsure diantaranya kepala sekolah, guru, tenaga administrasi, siswa dan orang tua siswa dalam (komite sekolah). Kepala sekolah berperan mensosialisasikan segala informasi kegiatan sekolah menyangkut peningkatan mutu pelayan pendidikan kepada guru, karyawan, staf, siswa dan orangtua siswa.

---

<sup>20</sup>Haidar Rafi Hakim,. 2017, *Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus di SMP Inklusi Permata Hati Purwokerto*, skripsi IAIN Purwokerto, hlm. 86.

Memberikan kesempatan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan untuk mengikuti pelatihan berupa Bintek, workshop, dan IHT. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan MMT di SD Peterongan Semarang berasal dari sumber daya manusia dari guru, staf sekolah dan juga orang tua siswa, dan sarana dan prasarana sekolah<sup>21</sup>.

3. Skripsi dari Febi Kurnian Devi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SMP Negeri 2 Wangon merupakan lembaga pendidikan yang meningkatkan kualitas salah satunya dengan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai pelanggannya. Dalam hal ini sekolah mencoba memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pelanggan yakni dengan memberikan inovasi atau gagasan baru. Salah satu perwujudannya adalah dengan adanya mini bank dan mini market. Melalui bank dan mini market tersebut sekolah bisa memberikan kepuasan kepada siswa, sesuai dengan tujuan utama TQM yaitu memuaskan pelanggan<sup>22</sup>.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini mudah untuk dipahami dan dimengerti, penulis menyusun sistematika pembahasan data secara sistematis dengan rangkaian setiap Bab sebagai berikut :

---

<sup>21</sup>Wardoyo. 2014. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT) SD Negeri Peterongan Semarang*, tesis FKIP Universitas Kristen Satya Wacana, hlm. 79.

<sup>22</sup>FebiKurnian Devi, 2015, *Implementasi Total Quality Mnagement di SMP NEGERI 2 Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas*, skripsi IAIN Purwokerto. hlm. 99.

Pada bagian awal, skripsi ini terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, lembar pengesahan, nota dinas pembimbing, halaman motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

Bab pertama yaitu pendahuluan yang merupakan uraian tentang hal-hal yang mendasari diperlukannya penelitian. Adapun rinciannya meliputi : latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang landasan teori terdiri dari sub bab (A) Manajemen mutu terpadu, pengertian manajemen mutu terpadu, karakteristik manajemen mutu terpadu, perbedaan manajemen mutu terpadu dengan metode lainnya, prinsip manajemen mutu terpadu, dan unsur manajemen mutu terpadu. Sub bab (B) layanan konseling meliputi pengertian layanan konseling, tujuan layanan konseling, tujuan layanan konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto, ruang lingkup layanan konseling, jenis layanan konseling.

Bab ketiga yaitu metode penelitian yang merupakan bab khusus yang berisi tentang metode apa yang digunakan dalam penelitian tersebut. Adapun metode penelitian meliputi : jenis penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab keempat berisi tentang sajian dan analisis data yang berupa gambaran umum SMPLB B Yakut Purwokerto berupa sub bab (A) yang meliputi: Sejarah dan Perkembangannya, Letak Geografisnya, Visi Misi dan Tujuannya, Struktur Organisasi, Keadaan Guru Karyawan dan siswa, Saran dan Prasarana. Sub bab (B) penyajian data yang meliputi manajemen mutu terpadu dalam

layanan konseling (C) analisis data yang meliputi manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling bagi siswa SMPLB B Yakut Purwokerto.

Bab V berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran dan kata penutup. Sedangkan pada bagian akhir meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



pelaksanaan dan pengawasan layanan konseling bagi siswa dan mengayomi seluruh anggota yang terlibat di dalamnya, memberikan motivasi dan semangat dalam pelaksanaan kegiatan konseling tersebut, menumbuhkan rasa kerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Guru atau konselor

Keterlibatan guru dan konselor merupakan faktor terbesar untuk tercapainya suatu keberhasilan mutu layanan konseling baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan layanan konseling bagi siswa. Guru merupakan orang yang melaksanakan kegiatan pembelajaran sekaligus memberikan bimbingan pada siswa, seorang konselor bertugas untuk memberikan dan memenuhi layanan konseling yang dibutuhkan oleh siswa agar siswa menjadi individu yang lebih baik lagi, mandiri, dapat menyelesaikan masalahnya dan dapat mengambil keputusan yang baik bagi dirinya dan lingkungan masyarakat.

c. Tenaga administrasi dan karyawan

Keterlibatan tenaga administrasi dan karyawan merupakan faktor pendukung berhasilnya suatu mutu layanan konseling. Tenaga administrasi berperan sebagai pemberi dan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana sekolah yang dibutuhkan oleh sekolah baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

d. Peserta didik

Keterlibatan peserta didik dalam manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling adalah sebagai faktor penentu keberhasilan dari

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian di SMPLB B Yakut Purwokerto tentang Manajemen Mutu Terpadu dalam Layanan Konseling, dari data yang penulis olah kemudian dilakukan analisis maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Manajemen Mutu Terpadu dalam Layanan Konseling sudah terlaksana dengan cukup baik. Terlihat dari karakter yang dimiliki oleh sekolah yaitu Fokus pada *Customer*, melalui langkah-langkah, Perencanaan yang didalamnya mencakup pembuatan program, karakter selanjutnya yaitu melibatkan semua pihak ini terlihat dari adanya hubungan yang baik efektif antar personalia dalam memberikan layanan konseling pada setiap siswa dan menjadi tanggung jawab bersama semua warga sekolah ikut serta dalam pelaksanaan mutu layanan konseling dan semua berpartisipasi dengan baik di dalamnya.

Pengukuran manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling di SMPLB B Yakut Purwokerto oleh kepala sekolah dan juga konselor melalui pengamatan dan penilaian sikap mulai dari akademik, sosial, dan perkembangan kemampuan lainnya. Dan pelayanan ini dipertanggung jawabkan kepada pemilih layanan konseling yaitu siswa, orang tua, personil sekolah dan masyarakat.

Komitmen pada visi mutu layanan konseling di sekolah yaitu menjadikan siswa mandiri, berprestasi dan bertaqwa, layanan yang diberikan meliputi perencanaan pemberian layanan orientasi dan informasi, layanan individual,

layanan konseling kelompok, layanan penempatan dan penyaluran, layanan bimbingan belajar, dan layanan bimbingan karir dan masa depan. Karakter terakhir yaitu perbaikan terus menerus yaitu dengan adanya rasa tidak berpuas diri pada setiap guru maupun konselor sekolah selalu berusaha meningkatkan dan menggali potensi bakat dan minat yang dimiliki oleh siswa.

Manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling yang sistematis dan selalu memberikan kepuasan kepada pelanggannya akan membuat pelayanan menjadi bermutu atau berkualitas dan menghasilkan produk yang unggul atau berkualitas sesuai dengan apa yang diinginkan. Selalu melakukan perbaikan terus menerus untuk mencapai apa yang menjadi tujuan selama ini yaitu menciptakan generasi yang mandiri, berprestasi, beriman dan bertakwa.

## **B. Saran-Saran**

Demi tetap berlangsungnya dan terus meningkatnya pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam layanan konseling di SMPLB B Yakut Purwokerto maka penulis memberikan beberapa saran kepada pelaksana kegiatan layanan konseling di SMPLB B Yakut Purwokerto :

1. Kepada konselor sebagai pelaksana layanan konseling hendaknya lebih menjalin komunikasi dan kerjasama kepada orang tua dan sesama konselor untuk mewujudkan layanan yang lebih terpadu kepada siswa.
2. Bagi sekolah sebaiknya menyediakan sarana yang lebih untuk meningkatkan mutu layanan konseling dan menambah rasa nyaman pada siswa di sekolah.



3. Kepala sekolah Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait terhadap peningkatan mutu kualitas dari SMPLB B Yakut Purwokerto, khususnya pada mutu layanan konseling terhadap anak tunarungu.

### C. Penutup

Alhamdulillah Robbil Alamin, atas pertolongan dan rahmat Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak hal yang dapat penyusun ambil hikmah dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwasanya tanpa bantuan dari pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan dukungan moral maupun material tentunya penyusunan skripsi ini akan mengalami hambatan.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Semoga kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Demikian skripsi ini saya buat, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik sebagai penyempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan para pembaca pada umumnya. Berharap kepada Allah SWT agar selalu membimbing kita ke jalan yang benar. Amiin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Mulyono, 2010, *Pendidikan Bagi Anak Berkesulitan Belajar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Abidin, Zaenal dan Budiyono, Alief, 2010, *Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta : STAIN Press.
- Aly, Noer Herry, 1999. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Amti, Erman dan Prayitno, 2004, *Dasar – Dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta : Rineka Putra.
- Amtu, Onisimus, 2011, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*, Bandung : Alfabeta
- Arcaro, Jerome, S, 2005, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Arifin, Zaenal, 2012, *Penelitian Pendidikan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Mohammad Farid. 2015. *Bimbingan Konseling Panduan untuk Guru Umum dan Guru BK*. Yogyakarta :Gaya Media.
- Devi, Febi Kurnian. 2017. *Implementasi Total Quality Management di SMP Negeri 2 Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas*. Skripsi Purwokerto : IAIN Purwokerto.
- Ertiati, Endang Suhesti, 2012. *Bagaimana Konselor Sekolah Bersikap ?*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Farikhah, Siti, 2015 *Manajemen Lembaga Pendidikan*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Fattah, Nanang, 2012, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hadi, Sutrisno, 2000 *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hakim, Haedar Rafi, 2017. *Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus di SMP Inklusi Permata Hati Purwokerto*. Skripsi Purwokerto : IAIN Purwokerto.

- Hermiono, Agustinus, 2014, *Kepemimpinan Pendidikan di Era Globalisasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hopkins, David, 2011, *Panduan Guru Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Minarti, Sri, 2011, *Manajemen Sekolah*, Yogyakarta : Ar Ruzz Media.
- Muflihini, Hizbul, 2015, *Administrasi Pendidikan*, Klaten : CV GEMA NUSA.
- Mulyasa, E, 2013, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyatiningsih, Endang, 2014, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.
- Mulyono, 2009, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* Yogyakarta : Ar Ruzz Media,
- Rahmad, Thony, Darmawan, 2016, *Teknik Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Pada anak Berkebutuhan Khusus Tunarungu*, Salatiga : IAIN Salatiga
- Sallis, Edward, 2006. *Total Quality Management*. Yogyakarta : IRCiSoD.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung :Alfabeta.
- Suharsaputra, Umar, 2010, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sujihati, Somantri, *Psikologi Anak Luar Biasa*. 2005. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sukardi, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sukardi, Ketut, Dewa, 2000, *Bimbingan Konseling Di Sekolah*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sukmadinata, Nana, Syaodih, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Tohirin, 2007, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen, Teori dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahjosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wardoyo, 2014. *Manajemen Mutu Terpadu ( MMT ) SD Negeri Peterongan Semarang*. Tesis Salatiga : Universitas Kristen Satya Wacana.

Wawancara dengan kepala sekolah SMPLB B Yakut Purwokerto yaitu Netti Lestari, S. Pd , pada tanggal 15 mei 2018.

Wawancara dengan konselor SMPLB B Yakut Purwokerto yaitu Triyas Alfau Fauzi, S, Sos, pada tanggal 3 mei 2018.

Zazin, Nur, 2011, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*, Yogyakarta : Ar Ruzz Media.

