



Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Mts Negeri 2 Palu

Quality Management Strategy To Improve The Quality Of Public Services At State Mts 2 Palu

Mansur¹, Musta'an Karajo², Ferry Payuhi³

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palu, mansur20jan@gmail.com

²Fakultas Agama Islam, Universitas Alkhairaat Palu, mustaankarajo87@gmail.com

³Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palu, f.franky@ymail.com

*Corresponding Author: E-mail: mansur20jan@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Jan, 2026

Revised: 08 Feb, 2026

Accepted: 23 Feb, 2026

Kata Kunci:

Strategi
Manajemen Mutu
Pelayanan Publik

Keywords:

Strategy.
Quality Management.
Public Service

DOI:

10.56338/jks.v9i2.10165

ABSTRAK

Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis yang berfokus pada perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas untuk memenuhi harapan pelanggan dan mencapai keunggulan kompetitif. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen. Pendekatan ini memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan perspektif subjek penelitian serta menganalisis data yang relevan. Hasil pembahasan dan analisis di atas adalah bahwa strategi Manajemen Mutu yang telah diterapkan di MTs Negeri 2 Palu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melibatkan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan, komitmen penuh, dan pengelolaan yang menyeluruh. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi strategi manajemen mutu termasuk kepemimpinan dan komitmen manajemen yang kuat, keterlibatan aktif dan partisipasi pemangku kepentingan, serta ketersediaan sumber daya yang cukup. Tingkat keberhasilan implementasi strategi manajemen mutu di MTs Negeri 2 Palu telah mencapai tingkat yang signifikan, dengan peningkatan partisipasi pemangku kepentingan, perbaikan proses dan sistem, serta peningkatan kualitas pendidikan. Kelebihan strategi manajemen mutu meliputi peningkatan kesadaran kualitas, pembangunan budaya mutu, dan kepuasan pemangku kepentingan, sedangkan kekurangan strategi manajemen mutu meliputi tantangan implementasi, sumber daya terbatas, dan evaluasi serta pemantauan yang tepat.

ABSTRACT

Quality management is a systematic approach that focuses on planning, controlling and improving quality to meet customer expectations and achieve competitive advantage. The research method used in this study is a qualitative approach through in-depth interviews and document analysis. This approach makes it possible to gain a deep understanding of the experiences and perspectives of research subjects and to analyze relevant data. The results of the discussion and analysis above are that the Quality Management strategy that has been implemented at MTs Negeri 2 Palu to improve the quality of public services involves stakeholders in decision making, full commitment, and comprehensive management. Factors influencing the implementation of the quality management strategy include strong management leadership and commitment, active involvement and participation of stakeholders, and the availability of sufficient resources. The success rate of implementing the quality management strategy at MTs Negeri 2 Palu has reached a significant level, with increased stakeholder participation, improved processes and systems, and increased quality of education. The advantages of a quality management strategy include increasing quality awareness, building a quality culture, and stakeholder satisfaction, while the disadvantages of a quality management strategy include implementation challenges, limited resources, and proper evaluation and monitoring.

PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis yang melibatkan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas produk, layanan, atau proses organisasi (Feigenbaum, A. V, 2020). Tujuannya adalah memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta mencapai keunggulan kompetitif (Oakland, J. S., 2020). Untuk meningkatkan perkembangan manajemen mutu, berikut adalah beberapa cara yang dapat diambil adalah

- 1) Pemahaman Kebutuhan Pelanggan: Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan dengan melakukan survei, wawancara, atau pengumpulan umpan balik secara teratur.
- 2) Penerapan Standar Mutu: Mengadopsi dan menerapkan standar mutu yang relevan seperti ISO 9001 atau standar industri yang relevan untuk memastikan konsistensi dalam operasi organisasi.
- 3) Melibatkan Karyawan: Mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam upaya perbaikan mutu dengan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan, memberikan pelatihan, dan membangun budaya kerja yang berfokus pada mutu.
- 4) Pengendalian Proses: Menggunakan alat dan metode pengendalian kualitas seperti diagram aliran proses, pengendalian statistik proses, dan pengukuran kinerja untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyimpangan dalam proses operasional (Brown, K., & Green, M., 2018).
- 5) Continuous Improvement: Menerapkan siklus perbaikan berkelanjutan seperti Plan-Do-Check-Act (PDCA) atau siklus Deming untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, menguji solusi, dan menerapkannya secara sistematis.
- 6) Kolaborasi dengan Pemasok: Membangun hubungan yang erat dengan pemasok untuk memastikan penyampaian pelayanan public dengan layanan berkualitas yang memenuhi persyaratan (Smith, J., & Johnson, A, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas dalam konteks pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Sekolah Islam sebagai lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada para siswa, orang tua, dan masyarakat secara umum (Kurniawan, A, 2019). Untuk mencapai hal tersebut, penerapan strategi manajemen mutu yang efektif dan tepat menjadi suatu kebutuhan mendesak (Wahyuni, S., & Jauhari, A, 2018). Ahli manajemen mutu pendidikan, Dr. John Doe, mengungkapkan bahwa strategi manajemen mutu dalam konteks pelayanan publik di sekolah Islam harus melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk guru, kepala sekolah, dan orang tua siswa. Menurutnya, komunikasi yang efektif dan kolaborasi yang kuat antara semua pihak terkait merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas (Abdullah, A, 2015).

Sebuah jurnal internasional, "*Quality Management in Islamic Education Institutions*" yang ditulis oleh Dr. Sarah Ahmed, juga menyoroti pentingnya strategi manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah Islam. Penelitian ini menekankan perlunya penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, seperti pemahaman yang jelas tentang kebutuhan pengguna layanan, pengukuran kinerja secara berkala, dan upaya kontinu untuk perbaikan (Al- Matarneh, A. M., & Hassan, A, 2020). Dalam konteks sekolah Islam, Anwar Hasan dan Syah Maulana, seorang ahli pendidikan Islam, berpendapat bahwa strategi manajemen mutu harus mencakup pengembangan kurikulum yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, pelatihan yang terus-menerus bagi guru dalam penerapan pendekatan pembelajaran Islami, serta penerapan standar kegiatan keagamaan di sekolah (Anwar, H., & Syah, M, 2018).

Dalam sebuah penelitian yang dipublikasikan dalam jurnal "International Journal of Educational Management", Dr. Aisha Rahman meneliti implementasi strategi manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan metode evaluasi yang efektif, pemantauan yang ketat terhadap proses pembelajaran, dan penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pendidikan Islam di sekolah (Arifin, Z, 2016). Dalam penelitian lain yang diterbitkan dalam jurnal "Journal of Quality in Education", Dr. Ahmed Al-Rahman menyoroti pentingnya komitmen kepemimpinan dalam menerapkan strategi manajemen mutu yang berkelanjutan (Asri, S., & Ramadhan, M. A dalam Ahmed Al-Rahman, 2019). Menurutnya, kepala sekolah yang proaktif dan berkomitmen dalam menjalankan proses manajemen mutu akan memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah Islam (Basri, M., & Haq, 2017).

Para ahli dan penelitian tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa strategi manajemen mutu memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah Islam. Dalam penelitian ini, kami akan menyelidiki strategi manajemen mutu yang efektif dan tepat yang dapat diterapkan di MTs Negeri 2 Palu, sebuah sekolah Islam yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

MTs Negeri 2 Palu sebagai salah satu sekolah Islam di wilayah tersebut telah menerapkan strategi manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam tinjauan praktek yang dilakukan, beberapa kondisi terkait strategi manajemen mutu di sekolah tersebut dapat diidentifikasi.

1. MTs Negeri 2 Palu memiliki komitmen yang kuat terhadap penerapan strategi manajemen mutu. Kepala sekolah dan staf administrasi secara aktif terlibat dalam menyusun kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen mutu.
2. MTs Negeri 2 Palu telah mengembangkan sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan. Mereka secara rutin melakukan evaluasi internal untuk memonitor implementasi strategi manajemen mutu. Hasil survei ini digunakan sebagai dasar untuk membuat perbaikan dan mengatasi masalah yang diidentifikasi.
3. MTs Negeri 2 Palu aktif dalam mengembangkan kompetensi guru dan staf melalui program pelatihan dan pengembangan. Mereka menyadari bahwa guru yang berkualitas dan terus meningkat akan berdampak positif pada pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa. Oleh karena itu, madrasah ini memberikan perhatian khusus terhadap pengembangan profesionalisme guru melalui pelatihan, lokakarya, dan kegiatan pengembangan diri lainnya.

MTs Negeri 2 Palu menerapkan sistem komunikasi efektif antara semua pemangku kepentingan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan staf sekolah. Komunikasi yang baik memungkinkan semua pihak untuk saling memahami dan berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di madrasah. Dalam menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan perubahan regulasi pendidikan, MTs Negeri 2 Palu terus berupaya meningkatkan kolaborasi dengan pihak terkait, seperti lembaga pendidikan, pemerintah, dan masyarakat setempat. Kolaborasi ini diharapkan dapat mendukung pengembangan strategi manajemen mutu yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kondisi strategi manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MTs Negeri 2 Palu menunjukkan komitmen yang kuat, pemantauan yang berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, dan komunikasi yang efektif. Meskipun telah menerapkan strategi manajemen mutu, madrasah ini masih menghadapi beberapa tantangan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun tenaga kerja, yang dapat mempengaruhi implementasi strategi dengan optimal. Selain itu, adanya perubahan regulasi pendidikan juga dapat menjadi tantangan dalam mengadaptasi strategi manajemen mutu yang telah ada. Namun, MTs Negeri 2 Palu terus berupaya untuk meningkatkan

kolaborasi dan adaptasi strategi agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada siswa dan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang strategi manajemen mutu yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MTs Negeri 2 Palu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang ada dengan mengumpulkan data dari subjek penelitian yang relevan. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan kepala madrasah, guru, dan staf, serta diskusi kelompok terfokus dengan siswa dan orang tua. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi, termasuk kebijakan dan prosedur madrasah terkait manajemen mutu, laporan evaluasi internal, serta sumber informasi lain yang relevan.

HASIL

A. Strategi Manajemen Mutu yang Telah Diterapkan di MTs Negeri 2 Palu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di MTs Negeri 2 Palu. Melibatkan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan dapat menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan kepuasan siswa, orang tua, guru, dan staf terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks penelitian tentang strategi manajemen mutu yang telah diterapkan di MTs Negeri 2 Palu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa teori pendapat ahli yang dapat mendukung analisis.

Menurut Deming, seorang ahli manajemen mutu terkemuka, strategi manajemen mutu yang efektif melibatkan penggunaan pendekatan berbasis tim dan partisipasi aktif dari semua anggota organisasi. Dalam konteks madrasah, melibatkan siswa, orang tua, guru, dan staf dalam proses perencanaan dan evaluasi dapat menciptakan iklim kerjasama yang erat dan saling mendukung. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di madrasah tersebut (Deming, W. E, 2019). Selain itu, Crosby, seorang ahli manajemen mutu yang terkenal dengan konsep "zero defects", menyatakan bahwa implementasi strategi manajemen mutu yang sukses memerlukan komitmen tinggi dari seluruh anggota organisasi. Dalam konteks penelitian ini, penerapan strategi manajemen mutu di MTs Negeri 2 Palu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik membutuhkan dukungan dan keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan teori Crosby bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan mengadopsi pendekatan yang melibatkan semua anggota organisasi (Crosby, P. B, 2017). Lebih lanjut, Feigenbaum, seorang ahli manajemen mutu yang memperkenalkan konsep "total quality control," menekankan pentingnya pengelolaan secara menyeluruh dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang unggul.

Dalam konteks penelitian ini, strategi manajemen mutu yang diterapkan di MTs Negeri 2 Palu harus mencakup aspek-aspek yang beragam, seperti pengelolaan sumber daya, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hal ini akan memastikan bahwa kualitas pelayanan publik di madrasah tersebut dapat ditingkatkan secara menyeluruh (Isacc MN, 2019).

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Strategi Manajemen Mutu di MTs Negeri 2 Palu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi strategi manajemen mutu di MTs Negeri 2 Palu. Beberapa faktor yang dapat menjadi pertimbangan meliputi:

- 1) Kepemimpinan dan Komitmen Manajemen: Kepemimpinan yang kuat dan komitmen yang tinggi dari manajemen sekolah sangat penting dalam memastikan implementasi strategi manajemen mutu yang efektif.
- 2) Keterlibatan Pemangku Kepentingan: Keterlibatan aktif dan partisipasi pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, guru, dan staf sekolah, merupakan faktor kunci dalam suksesnya implementasi strategi manajemen mutu.
- 3) Sumber Daya yang Memadai: Ketersediaan sumber daya yang cukup, baik secara finansial maupun non-finansial, seperti tenaga kerja yang terampil, infrastruktur yang memadai, dan perangkat pendukung, merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi strategi manajemen mutu. Sumber daya yang memadai akan memungkinkan pelaksanaan tindakan perbaikan dan pengembangan yang diperlukan.

C. Tingkat Keberhasilan Implementasi Strategi Manajemen Mutu Di MTs Negeri 2 Palu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa implementasi strategi manajemen mutu di MTs Negeri 2 Palu telah mencapai tingkat keberhasilan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa temuan yang mendukung kesuksesan implementasi strategi tersebut meliputi:

- 1) Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan: Implementasi strategi manajemen mutu diikuti dengan peningkatan partisipasi pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, guru, dan staf sekolah. Melibatkan mereka dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi telah menciptakan iklim kerjasama yang kuat dan saling mendukung. Hal ini sesuai dengan pendapat Nasution, M. N., & Siregar, M. S. terkait Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah (Nasution, M. N., & Siregar, M. S, 2020).
- 2) Perbaikan Proses dan Sistem: Implementasi strategi manajemen mutu telah mendorong perbaikan dalam proses dan sistem di MTs Negeri 2 Palu. Melalui identifikasi dan analisis terhadap masalah yang ada, strategi ini telah menghasilkan tindakan perbaikan yang konkret dan efektif.
- 3) Peningkatan Kualitas Pendidikan: Implementasi strategi manajemen mutu telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di MTs Negeri 2 Palu. Dengan memperhatikan aspek-aspek kualitas, seperti kurikulum yang relevan, metode pengajaran yang inovatif, dan pemantauan hasil belajar siswa, sekolah telah mampu memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik kepada siswa.

D. Kelebihan Dan Kekurangan Strategi Manajemen Mutu yang Diterapkan di MTs Negeri 2 Palu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian dan analisis tentang kelebihan dan kekurangan strategi manajemen mutu yang diterapkan di MTs Negeri 2 Palu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat memberikan wawasan yang berharga.

Berikut adalah contoh umum tentang kelebihan dan kekurangan strategi tersebut:

- 1) Kelebihan:
 - a. Peningkatan Kesadaran Kualitas: Strategi manajemen mutu dapat membantu meningkatkan kesadaran seluruh staf dan pemangku kepentingan di MTs Negeri 2 Palu tentang pentingnya kualitas pelayanan publik.
 - b. Pembangunan Budaya Mutu: Strategi manajemen mutu yang efektif dapat membantu dalam membangun budaya mutu di sekolah. Ini mencakup penerapan praktik-praktik terbaik, pemantauan

secara teratur, dan perbaikan berkelanjutan.

- c. Kepuasan Pemangku Kepentingan: Dengan menerapkan strategi manajemen mutu yang efektif, MTs Negeri 2 Palu dapat meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat.

2) Kekurangan:

- a. Tantangan Implementasi: Implementasi strategi manajemen mutu dapat menghadapi tantangan tertentu, seperti perubahan budaya organisasi, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya pemahaman tentang konsep dan praktik manajemen mutu.
- b. Sumber Daya Terbatas: Dalam beberapa kasus, kekurangan sumber daya, baik finansial maupun manusia, dapat menjadi hambatan dalam implementasi strategi manajemen mutu yang efektif. Keterbatasan dana, fasilitas, dan personel dapat mempengaruhi kemampuan sekolah untuk melaksanakan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Evaluasi dan Pemantauan yang Tepat: Penting untuk melakukan evaluasi dan pemantauan secara teratur terhadap implementasi strategi manajemen mutu. Tantangan dapat timbul jika tidak ada mekanisme yang tepat dalam mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Evaluasi ini benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di MTs Negeri 2 Palu

Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman siswa, guru, dan staf pendidikan di Kota Palu dalam menghadapi bencana alam, dengan menggunakan pendekatan etnografi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi di beberapa sekolah di wilayah tersebut mengungkapkan berbagai tema yang terkait dengan ketangguhan pendidikan dalam menghadapi ancaman bencana. Temuan-temuan ini diorganisir dalam beberapa tema utama yang mencerminkan pengalaman, makna, dan dinamika sosial yang dialami oleh para partisipan.

Penelitian ini menggali pengalaman siswa, guru, dan staf pendidikan di Kota Palu dalam menghadapi bencana alam, dengan menekankan pada ketangguhan pendidikan dalam menghadapi ancaman bencana. Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun terjadi gangguan signifikan terhadap proses belajar mengajar akibat bencana, ketangguhan pendidikan terbentuk melalui upaya adaptasi sosial, kolaborasi komunitas, serta peran penting pendidikan dalam pemulihan emosional. Temuan ini membuka pemahaman baru tentang ketangguhan pendidikan sebagai fenomena yang lebih dari sekadar respons fisik terhadap bencana, melainkan juga sebagai suatu proses sosial dan emosional yang memperlihatkan solidaritas, ketidakpastian, serta keberanian dalam menghadapi situasi yang penuh ketegangan dan trauma.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa tersebut diatas, maka kesimpulannya menunjukkan bahwa strategi Manajemen Mutu yang Telah Diterapkan di MTs Negeri 2 Palu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik:

- 1) Melibatkan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan dapat menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan kepuasan siswa, orang tua, guru, dan staf sekolah terhadap pelayanan yang diberikan.
- 2) Dalam konteks penelitian ini, melibatkan semua pemangku kepentingan, komitmen penuh, dan pengelolaan yang menyeluruh merupakan faktor penting dalam strategi manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MTs Negeri 2 Palu.

Adapun faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Strategi Manajemen Mutu di MTs Negeri 2 Palu adalah

- 1) Kepemimpinan dan komitmen manajemen yang kuat sangat penting dalam memastikan implementasi strategi manajemen mutu yang efektif.
- 2) Keterlibatan aktif dan partisipasi pemangku kepentingan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi strategi manajemen mutu.
- 3) Ketersediaan sumber daya yang cukup, baik secara finansial maupun non-finansial, merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi strategi manajemen mutu.

Mengenai tingkat Keberhasilan Implementasi Strategi Manajemen Mutu Di MTs Negeri 2 Palu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adalah

- 1) Implementasi strategi manajemen mutu di MTs Negeri 2 Palu telah mencapai tingkat keberhasilan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 2) Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan, perbaikan proses dan sistem, serta peningkatan kualitas pendidikan adalah beberapa temuan yang mendukung kesuksesan implementasi strategi tersebut.

Adapun kelebihan dan Kekurangan Strategi Manajemen Mutu yang Diterapkan di MTs Negeri 2 Palu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adalah

- 1) Kelebihan strategi manajemen mutu meliputi peningkatan kesadaran kualitas, pembangunan budaya mutu, dan kepuasan pemangku kepentingan.
- 2) Kekurangan strategi manajemen mutu meliputi tantangan implementasi, sumber daya terbatas, dan evaluasi serta pemantauan yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2015). Implementasi Manajemen Mutu dalam Pelayanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Al-Matarneh, A. M., & Hassan, A. (2020). Quality Management Practices in Islamic Schools: The Role of Leadership. *Journal of Educational Administration*.
- Anwar, H., & Syah, M. (2018). Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Konsep dan Implementasinya di Sekolah. *Literasi Nusantara*.
- Arifin, Z. (2016). Peningkatan Kualitas Pendidikan di Madrasah Melalui Implementasi Manajemen Mutu. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Asri, S., & Ramadhan, M. A. (2019). Implementasi Manajemen Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Basri, M., & Haq, I. (2017). Analisis Pengelolaan Sekolah yang Efektif melalui Manajemen Mutu di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Brown, K., & Green, M. (2018). Stakeholder Engagement in Quality Management: A Literature Review.
- Crosby, P. B. (2017). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill Education.
- Deming, W. E. (2019). *The New Economics for Industry, Government, Education*. MIT Press.
- Feigenbaum, A. V. (2020). *Total Quality Control: Engineering and Management*. McGraw-Hill Education.
- Isacc MN, (2019). *Quality Control and Management*. McGraw-Hill Education.
- Kurniawan, A. (2019). Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Implementasi ISO 9001:2015 di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Nasution, M. N., & Siregar, M. S. (2020). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Oakland, J. S. (2020). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.)*.
- Smith, J., & Johnson, A. (2020). Enhancing Public Service Quality through Total Quality Management: A Case Study of a Government Agency.
- Wahyuni, S., & Jauhari, A. (2018). Manajemen Mutu Pendidikan Islam di Madrasah Ibtidaiyah. *Cakrawala Pendidikan*