

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI
SMP NEGERI 16 SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan dalam Ilmu
Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

ANNISA NUR HIKMAH

NIM : 2003036017

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Nur Hikmah
NIM : 2003036017
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

***IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 16 SEMARANG***

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 10 Desember 2024

Pembuat pernyataan



Annisa Nur Hikmah

NIM (2003036017)

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601295
Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : IMPLEMENTASI TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 16
SEMARANG.

Nama : Amisa Nur Hikmah

NIM : 2003036017

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah ditujikan dalam sidang *monaqoyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu pendidikan islam.

Semarang, 8 Desember 2025

Ketua/Penguji I,



Dr. Abdul Wahid, M.Ag.
NIP. 196911141994031003

Penguji III,



Prof. Dr. Mustadim, M.Pd.
NIP. 195904241983031005




Sekretaris/Penguji II,


Rasyiqah Sholihah, S.Th.I., M.Si.
NIPPPK: 198606272023212032

Penguji IV,


Dr. Nur Astyah, M.Si.
NIP. 197109261998032002

Pembimbing,


Drs. Wahyudi, M.Pd.
NIP. 196803141995031001

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Semarang, 10 Desember 2024

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Di Semarang.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP N 16 SEMARANG**

Nama : Annisa Nur Hikmah

NIM : 2003036017

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang untuk disajikan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Drs. Wahyudi, M.Pd.
NIP.196803141995031001

ABSTRAK

Judul : Implementasi TQM (*Total Quality Management*) dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Nama : Annisa Nur Hikmah

NIM : 2003036017

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implemmentasi *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, penggalian data dilakukan melewati tahapan observasi, wawancara narasumber dan dokumentasi yang diolah menggunakan triangulasi sumber data. Analisi data didapat dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Penelitian ini menghasilkan implementasi *Total Quality Management* dalam penjaminan kualitas pendidikan, mulai dari tahap perencanaan, yang dilakukan dengan menyusun rencana yang melibatkan seluruh stakeholder, kemudian pelaksanaan dengan menggunakan konsep: quality planning, quality improvement, dan quality control, lalu tahap terakhir yaitu evaluasi dan tindak lanjut.

Kata Kunci : Penjaminan Mutu, *Total Quality Management*

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Panduan penelitian transliterasi dengan huruf Arab-Latin pada penulisan skripsi tertuang dalam SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor. 158/1987 dan Nomor. 0543/U/1987. Penyimpangan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks arabnya.

ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	'
ث	Ś	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	h	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	s	ي	Y
ض	d		

Bacaan Madd: Bacaan Diftong:

a = a panjang au = او

i = I panjang ai = اي

u =u panjang iy =اي

MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

"Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan; dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik."

Surah Al-Baqarah (2:195)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar . Sholawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya kelak di akhir zaman.

Dalam penulisan naskah skripsi ini, yang berjudul ***“Implementasi Total Management Quality (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMP Negeri 16 Semarang”*** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan juga dorongan dari berbagai pihak, sehingga tugas akhir ini mampu terselesaikan tanpa hambatan suatu apapun. Sebagai manusia yang tidak dapat menjalani kehidupan sendiri dalam berbagai aspek, peneliti sangat bergantung pada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, semangat, dukungan, serta kontribusi dari banyak orang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin

menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Dr. Hj. Nur Asiyah M.Si., selaku ketua jurusan manajemen pendidikan islam dan Ibu Baqiyatush Sholihah, S.Th.I., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan serta Staff Ahli Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Dosen Pembimbing, Drs. Wahyudi, M.Pd. yang senantiasa dengan sabar memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
6. Pihak Sekolah dari SMP Negeri 16 Semarang, yang telah bersedia meluangkan waktunya, memotivasi, serta membantu dan mengarahkan penulis dalam Menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan

saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas penulisan ini di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi para pembaca dan menjadi referensi yang berguna bagi mereka yang membutuhkan. Dengan adanya masukan yang konstruktif, penulis berharap karya ini dapat terus diperbaiki dan disempurnakan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih baik di bidangnya.

PERSEMBAHAN

Saya ingin mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa, salawat serta salam senantiasa kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua Orang Tua saya tercinta, Bapak Shodiq dan Ibu Inem, terimakasih telah berjuang, dan mendedikasikan hidupnya untuk saya, yang tak pernah putus mendo'akan, dan memberikan cinta dan kasih sayang serta motivasi dan dukungan semangat. Merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis memiliki orang tua yang luar biasa seperti bliau, karena sangat mengupayakan anak-anaknya untuk mencapai cita-cita setinggi-tingginya dan menjadi sarjana.
2. Kakak-kakak kandung saya yaitu, Nurul Hidayati, Ahmad Sa'dulloh, Amin Thohari, dan adik kandung tersayang Rafli Ardiansyah, yang turut serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ucapan penghargaan serta rasa terimakasih mendalam ditujukan kepada seluruh anggota keluarga besar atas dukungan dan dorongan positif yang tiada henti kepada penulis.

4. Segenap keluarga besar jurusan Manajemen Pendidikan Islam dari Angkatan 2020 yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan di kampus.
5. Teruntuk diri saya sendiri, “Annisa Nur Hikmah” yang telah mampu berjuang dan bertahan dalam keadaan apapun, terimakasih untuk selalu menguatkan diri sendiri, dan terus bangkit serta semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini, untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 10 Desember 2024



Annisa Nur Hikmah
2003036017

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian.....	19
A. Landasan Teori	22
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	22
2. Penjaminan Mutu Pendidikan	41
3. Implementasi TQM dalam Penjaminan Mutu Pendidikan	54
B. Kajian Pustaka.....	61

C. Kerangka Berfikir.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	72
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	72
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	73
C. Sumber Data.....	74
D. Fokus Penelitian	75
E. Teknik pengumpulan data	75
F. Uji Keabsahan Data.....	79
G. Teknik Anlisis Data	81
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	86
A. Deskripsi Umum	86
B. Deskripsi Data Khusus	92
C. Analisis Data Khusus	128
D. Keterbatasan Penelitian	152
BAB V PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN-LAMPIRAN	166
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	190

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Sekolah.....	88
Tabel 4.5 Kalender Pendidikan	99
Tabel 4.6 Tabel Daftar Ektrakulikuler.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Kegiatan MPLS.....	104
Gambar 4.2 Kegiatan Sosialisasi Program.....	112
Gambar 4.3 Dokumentasi Kegiatan Komunitas Belajar.	115
Gambar 4.4 Implementasi profil pelajar Pancasila mengangkat tema “suara demokrasi”.....	117
Gambar 4.5 Dokumentasi Pelaksanaan Program <i>Parenting Sixteen</i>	126

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan pada berbagai sektor menjadi lebih ketat pada era globalisasi ini, termasuk dalam bidang pendidikan. Kualitas pendidikan menjadi kunci utama dalam menjamin kesuksesan siswa dan kemajuan suatu bangsa. TQM (*Total Quality Management*) merupakan pendekatan yang membawa hasil dalam meningkatkan kualitas dalam berbagai industri, termasuk pendidikan. Implementasi TQM dalam pendidikan adalah suatu upaya sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek dari proses dalam penyelenggaraan pendidikan, mulai dari perencanaan kurikulum hingga pengukuran hasil belajar, dapat berjalan dengan optimal sehingga bisa mencapai mutu pendidikan yang tinggi.

Berdasarkan Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa pendidikan dilaksanakan melalui suatu sistem pendidikan nasional yang berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Total Quality Management (TQM) menjadi sebuah filosofi untuk mendorong perbaikan berkelanjutan, memberikan sekumpulan alat fungsional yang diperlukan dalam pemenuhan kebutuhan, kehendak, dan ekspektasi pelanggan, baik sekarang maupun dimasa depan bagi institusi pendidikan. Pendekatan TQM bertujuan untuk menghasilkan perubahan jangka panjang dalam tujuan organisasi, beralih dari fokus pada kelayakan jangka pendek menuju komitmen pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan penerapan TQM di lembaga pendidikan pada akhirnya akan berdampak pada reputasi dan daya saing institusi, serta pada peningkatan kepuasan pelanggan, yaitu para mahasiswa dan orang tua mereka.¹

Tanggung jawab ini muncul sebagai respon terhadap dinamika kehidupan masyarakat yang terus berkembang, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya pendidikan sebagai sarana utama untuk meningkatkan kualitas hidup. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, masyarakat kini memiliki akses yang lebih luas untuk memperoleh informasi mengenai lembaga pendidikan, yang pada gilirannya mendorong mereka

¹ Undang-Undang RI No.20, *Tentang Sistem Pendi di kan Nasional*, 2003.

untuk lebih bijak dalam memilih dan mengevaluasi lembaga pendidikan yang akan dipilih. Semua ini mencerminkan betapa pentingnya pendidikan dalam kehidupan, karena pendidikan bukan hanya bertujuan untuk memberikan pengetahuan, tetapi juga untuk membentuk karakter dan mempersiapkan generasi muda agar dapat berkompetisi di dunia yang akan datang.

Umumnya masalah pada pendidikan yaitu selalu menghadapi tantangan besar terkait dengan pemerataan, relevansi, dan kualitas pendidikan itu sendiri. Ketiga hal tersebut menjadi pokok permasalahan yang harus diatasi secara komprehensif agar pendidikan dapat berjalan dengan optimal agar dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerataan pendidikan menjadi isu penting karena masih banyak daerah yang sulit mengakses pendidikan berkualitas, sementara relevansi pendidikan berkaitan dengan sejauh mana kurikulum yang diajarkan memiliki relevansi yang tepat dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan zaman yang terjadi. Sementara itu, kualitas pendidikan mencakup beberapa macam aspek seperti, kualitas pengajar, sarana dan

prasarana pendidikan, sampai hasil yang dicapai oleh peserta didik.²

Lembaga pendidikan juga tidak bisa berkembang bila tidak didukung oleh masyarakat, sehingga agar tercapai tujuan bersama perlu adanya komunikasi yang baik antara pengelola lembaga pendidikan dengan masyarakat yang berkompeten dengan lembaga pendidikan tersebut. Apalagi jika dilihat dari sejarah pertumbuhan lembaga pendidikan Islam yang pada mulanya merupakan inisiatif dari masyarakat, maka sudah merupakan hal yang sangat wajar, sebagai sebuah institusi, lembaga pendidikan dikembalikan untuk kepentingan masyarakat.

Sebagai konsekuensi dari hal tersebut diatas, merupakan suatu keharusan bagi para pengelola lembaga pendidikan untuk:

- a. Mampu menghimpun potensi masyarakat untuk perkembangan sekolah secara optimal.
- b. Selalu bekerja sama dengan masyarakat dalam setiap aktivitas pendidikan dan pembelajaran (kolaboratif).
- c. Mampu memenuhi kebutuhan riil masyarakat secara luas. Lembaga pendidikan diharapkan mampu

² Rusman, *Manajemen Kurikulum* (Jakarta: Rajawali Press, 2009) Hlm.549.

menjadi centre of learning society, yaitu mampu menjadi perekat masyarakat dalam melaksanakan aktivitas pendidikan.³

Dalam upaya meningkatkan kualitas hidup, manusia telah melakukan berbagai langkah untuk memajukan diri, dan tentunya untuk mencapai tujuan tersebut pendidikan merupakan aspek penting untuk merealisasinya. Peningkatan kualitas hidup melalui pendidikan memerlukan perhatian serius dan penanganan yang matang, baik dari segi kebijakan, perencanaan, sampai dengan tahap pelaksanaannya. Salah satu langkah yang dianggap efektif yakni dengan cara memanfaatkan dengan maksimal adanya pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi telah menjadi alat yang sangat berharga terutama dalam mendukung berbagai sektor, termasuk pendidikan, untuk mempermudah proses pembelajaran dan memperluas akses bagi semua kalangan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan ini telah dilakukan sejak lama dan beragam, salah satunya melalui konsep yaitu, penjaminan mutu pada pendidikan. Penjaminan mutu yang dimaksud yaitu serangkaian

³ Abdul Wahid, *Strategi Membangun Citra Dan Kinerja Lembaga* (Pati: Fatiha Media, 2023) hlm.20-21.

langkah dan strategi yang diterapkan untuk menentukan pendidikan yang diberikan memiliki tolak ukur kualitas yang sesuai dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap seluruh aspek pendidikan, mulai dari kurikulum, pengajaran, hingga hasil belajar siswa. Penjaminan mutu tidak selalu terpusat pada peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri, namun juga pada kepuasan peserta didik dan masyarakat luas sebagai pelanggan utama dalam sistem pendidikan.

Pentingnya kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dalam pendidikan juga tidak bisa dipandang sebelah mata. Interaksi pendidikan yang baik harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para pelanggannya yaitu peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Meningkatkan kualitas hasil pendidikan dapat dilakukan dengan memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, sehingga diharapkan dapat tercipta suasana belajar yang kondusif. Maka dari itu, kepuasan pelanggan dalam menjamin mutu pendidikan merupakan salah satu jawaban yang relevan dalam menghadapi tantangan di masa ini khususnya pada sektor pendidikan.

Berdasarkan kutipan dari sebuah jurnal, Nanang Fattah mencatatkan, Dunia pendidikan dihadapkan pada

tantangan untuk menjawab tiga aspek penting: bagaimana memenuhi kebutuhan, mengembangkan kehidupan yang bermakna, serta memuliakan kehidupan. Ketiga aspek ini menjadi fokus utama dalam menciptakan pendidikan yang relevan dan mampu menjawab tuntutan zaman. Untuk itu, pemimpin lembaga pendidikan perlu mempersiapkan diri dengan baik untuk menghadapi globalisasi dari berbagai sudut pandang, termasuk kemunculan industrialisasi dalam dunia pendidikan. Pemimpin lembaga pendidikan harus dapat mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh globalisasi, sambil tetap menjaga nilai-nilai lokal dan budaya yang menjadi dasar pendidikan⁴.

Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 disebut bahwa tujuan dari Negara Republik Indonesia dalam bidang pendidikan adalah untuk membangun kehidupan bangsa dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berintegritas, kompeten, dan berbudaya. Untuk meraih tujuan ini, pemerintah bertanggung jawab besar dalam menjamin kualitas pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat. Proses dan

⁴ Anas Rohman, Ninlna, "Penjaminan Mutu Pendi di kan Di Madrasah Dengan Metode Quality Function Deployment," *NSANIA Journ*, 2018, <https://doi.org/10.24090/insania.v23i2.2304>.

hasil belajar adalah aspek yang saling berkaitan dalam menilai kualitas pendidikan. Ditinjau dari segi proses, pendidikan dianggap berkualitas jika seluruh tahapannya berjalan sesuai dengan norma-norma, kebijakan, dan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah maupun lembaga pendidikan terkait.⁵

Konsep Total Quality Managemen secara harfiah terdiri dari tiga elemen kata yaitu Total, Quality, dan Management. Konsentrasi utama TQM yaitu pada kualitas. TQM adalah sebuah konsep bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui reparasi berkelanjutan pada produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan kerja. Secara sederhana, TQM merupakan sebuah sistem manajemen yang menjadikan kualitas sebagai strategi inti, dengan perhatian khusus pada kepuasan pelanggan dan keterlibatan dari anggota organisasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan jasa atau barang yang

⁵ Aulia Ar-Rakhman Awaludi n, “Akreditasi Sekolah Sebagai Suatu Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan di Indonesia,” *SAP: Susunan Artikel Pendidikan* (2017), <https://doi.org/10.30998/Sap.V2i1.1156>, 13.%0D.

ditawarkan, serta memori jaminan tidak ada pihak yang mengalami kerugian dalam proses tersebut.⁶

Konsep TQM Dalam pendidikan islam sendiri terdapat landasan atau ajaran yaitu firman Allah dalam Alqur'an surah al-baqarah ayat 208, berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

Artinya: Masuklah kamu kedalam islam secara kaffah (menyeluruh) dan janganlah ikuti Langkah setan, sesungguhnya ia musuh yang nyata bagimu (QS. AL-Baqarah:208) .

Dalam ayat tersebut ada dua konsep yang berkaitan dengan *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu, pertama lafadz (السِّلْمِ) *as-silmi* yaitu agama islam, dan lafadz (كَآفَّةً) kata *silmi* keseluruhan, (خُطُوتِ الشَّيْطَانِ) *Khutuwatisy Syaithan* : metode-metode yang ditempuh untuk mengajak, kepada kebathilan serta memperindah keburukan dan kejelekan.

Allah Tabaraka wa Ta'ala yang Maha Benar memanggil hamba-hamba Nya yang beriman untuk memerintahkan mereka masuk ke dalam agama Islam secara totalitas. Dengan tidak memilih di antara syariat-

⁶ Tjipto Fandi , *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi , 2000).

syariat dan hukum-hukumNya hal yang menguntungkan dirinya saja, sesuai dengan hawa nafsunya, itu yang diterima dan diamalkan. Namun jika tidak sesuai dengan hawa nafsunya, akan ditolaknya, atau ditinggalkan, atau tidak dilaksanakan. Hendaknya kaum mukminin menerima seluruh syariat Islam dan seluruh hukum-hukum yang berlaku di dalamnya. Dan Allah melarang kaum mukminin untuk mengikuti langkah-langkah setan dengan memperbagus yang buruk dan menghiasi kemungkarannya. Karena setanlah yang membuat sebagian ahli kitab mengagungkan hari Sabtu dan menghalalkan daging unta dengan argumen bahwa inilah agama Allah yang dianut oleh orang-orang shalih dari kalangan Bani Israil.⁷

Pendekatan ini meningkatkan peran aktif setiap individu terciptanya masyarakat yang lebih baik, dengan menekankan pentingnya kerja sama, saling menghargai, dan berbagi kebaikan demi kepentingan bersama. Dengan demikian, konsep ini tidak hanya menekankan pada pencapaian tujuan pribadi, tetapi juga pada pemenuhan

⁷ “*Aisarut Tafasir* / Syaikh Abu Bakar Jabir Al-Jazairi, Mudarris Tafsir Di Masjid Nabawi,” n.d., <https://tafsirweb.com/829-surat-al-baqarah-ayat-208.html>.

kebutuhan kolektif untuk menciptakan kesejahteraan yang berkelanjutan bagi seluruh umat.”

Manajemen pendidikan dituntut mampu mengarahkan sumber daya pendidikan secara optimal agar tercapainya pendidikan yang berkualitas. Manajemen pendidikan merupakan suatu mekanisme yang mengelola dan melaksanakan tugas-tugas pendidikan dengan memanfaatkan efisiensi seluruh sumber daya, demi menggapai sasaran yang telah ditentukan dengan efektif.⁸

Pentingnya implementasi TQM dalam pendidikan sangat relevan dalam konteks industri saat ini. Dengan adanya persaingan global dalam dunia pendidikan, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan mencapai mutu pendidikan yang tinggi guna mempersiapkan siswa menjadi individu yang kompeten dan berkualitas. Selain itu, dengan menerapkan konsep TQM, lembaga pendidikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, masyarakat, dan pasar kerja, sehingga melahirkan lulusan yang siap bersaing dalam era globalisasi.

Banyak sekali faktor yang menghambat kualitas pendidikan di Indonesia, menyebabkan negara ini

⁸ Engkoswara & Aan Komariah, *Administrasi Pendi di kan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.87-88.

tertinggal dibandingkan negara lain. Kurniawan, dalam *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, menyebutkan bahwa keberhasilan suatu sistem pendidikan sangat bergantung pada berbagai aspek, termasuk siswa, guru, ekonomi, sarana dan prasarana, serta lingkungan, disertai dengan beberapa faktor lain.⁹

Penjaminan mutu pendidikan adalah proses yang sistematis serta terencana guna untuk memastikan bahwa pendidikan yang diselenggarakan atau diberikan memenuhi standar yang ditetapkan. Latar belakangnya berasal dari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan dan memberikan jaminan bahwa setiap orang mendapatkan pendidikan yang layak.

Berikut beberapa faktor yang melatarbelakangi penjaminan mutu pendidikan antara lain:

1. Tuntutan Global

Di era globalisasi, persaingan menjadi lebih ketat. Negara-negara dan lembaga-lembaga pendidikan diharapkan untuk memberikan pendidikan yang berkualitas agar dapat bersaing secara global.

2. Perkembangan Teknologi

⁹ Hidayah Nur, "Pandangan Terhadap Problematika Rendahnya Mutu Pendi di kan Di Indonesia," *Jurnal Pendi di kan Dan Konseling* 4, no. 4 (2022).

Teknologi yang berkembang dengan pesat akan dapat memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi untuk memastikan bahwa pendidikan yang diselenggarakan relevan dan efektif.

3. Tuntutan Pemangku Kepentingan

Peserta didik, orang tua, industri dan pemerintah merupakan para pemangku kepentingan tentunya memiliki harapan tertentu terhadap kualitas pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan bertujuan untuk memenuhi ekspektasi mereka.

4. Kebutuhan Ekonomi

Kualitas pendidikan berhubungan erat dengan perkembangan ekonomi suatu negara. Tenaga kerja yang berkualitas dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

5. Mendukung Pembangunan SDM

Pendidikan merupakan salah satu investasi dalam menunjang pembangunan sumber daya manusia. Penjaminan mutu pendidikan merupakan upaya untuk memastikan bahwa investasi ini memberikan hasil yang optimal.

6. Meningkatkan Akses dan Kesetaraan

Penjaminan mutu pendidikan juga berperan dalam meningkatkan akses dan juga kesetaraan dalam pendidikan. Pendidikan yang berkualitas merupakan hak bagi setiap individu tanpa harus membedakan dari latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya dari setiap individu tersebut.

7. Tuntutan Hukum

Di banyak negara, ada peraturan hukum yang mengatur standar pendidikan dan penjaminan mutu pendidikan. Standarisasi pelaksanaan pendidikan dibutuhkan untuk menjadi landasan bahwa pendidikan telah dilaksanakan dengan aturan yang berlaku.

Sedangkan Manajemen Mutu dalam penjaminan mutu pendidikan menciptakan sinergi antara pihak sekolah, masyarakat, dan pemerintah, dengan masing-masing pihak memiliki tanggung jawab yang jelas. Inisiatif ini berakar dari keinginan untuk memberikan otonomi kepada sekolah, agar dapat aktif dan dinamis berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Hal ini dicapai melalui manajemen administrasi dan pengoptimalan sumber daya yang tersedia di sekolah.

Di Kota Semarang, terdapat banyak sekolah menengah yang menawarkan berbagai program

pendidikan. Namun, peneliti memutuskan untuk memilih salah satu di antaranya sebagai lokasi untuk melakukan penelitian. SMP Negeri 16 Semarang dipilih sebagai subjek penelitian karena beberapa faktor pendukung yang sangat signifikan. Sekolah ini telah berdiri sejak lama yaitu dari tahun 1983, dan mempunyai pengalaman yang baik dalam menjadi penyedia layanan pendidikan, dengan fasilitas yang memadai. Selain itu, mayoritas staf pengajar di SMP Negeri 16 Semarang merupakan tenaga pendidik yang terlatih dan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan kualifikasi yang memadai dan pengalaman yang luas, para guru di sekolah ini mampu memberikan pembelajaran yang berkualitas.

Seiring dengan komitmen untuk memberikan pendidikan terbaik, pihak sekolah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan guna memuaskan siswa, orang tua, dan masyarakat pada umumnya. Sekolah ini secara rutin melakukan evaluasi terhadap proses belajar mengajar dan melibatkan berbagai pihak, baik dari dalam maupun luar sekolah, untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karakter dan kompetensi siswa. Di samping itu, setiap individu di dalam institusi ini berupaya melakukan perbaikan secara berkesinambungan, seiring dengan

pesatnya perkembangan zaman dan kebutuhan dunia pendidikan yang terus berubah.

Sekolah perlu mampu memahami dan juga menerjemahkan esensi kebijakan dalam pendidikan, sekaligus menganalisis kondisi lingkungannya, termasuk kekuatan dan kelemahannya. Dengan pemahaman tersebut, sekolah dapat merumuskan langkah-langkah dalam proses perencanaan, berupa program-program prioritas. Program-program ini harus dijalankan dan dievaluasi oleh pihak sekolah agar sesuai dengan visi dan misi. Dengan cara ini, sekolah dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui pengelolaan mutu pendidikan yang baik.

Upaya meningkatkan mutu pendidikan wajib sejalan dengan prinsip manajemen mutu terpadu, agar setiap proses dapat dikelola secara efisien. Dalam konteks pendidikan Manajemen mutu terpadu, atau *Total Quality Management* adalah suatu hakikat metodologis yang menekankan reparasi berkelanjutan. Hal ini memberikan lembaga pendidikan seperangkat alat fungsional untuk memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan keinginan pelanggan, baik disaat ini maupun di masa yang akan datang.

Strategi untuk mewujudkan keinginan masyarakat, sekolah memiliki berbagai usaha dan juga program yang secara tidak langsung mencerminkan penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM). Salah satu langkah yang diambil adalah memastikan mutu pendidikan yang baik, sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan para pemangku kepentingan. Sekolah juga mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi siswa maupun guru, untuk mengasah keahlian dan keterampilan mereka. Keterlibatan sumber daya manusia di sekolah menjadi faktor penting dalam tercapainya tujuan pendidikan. Selain itu, sekolah menjalin komitmen jangka panjang untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, serta menyediakan jaminan mutu pendidikan secara konsisten.

SMP Negeri 16 Semarang menjalankan system pendidikan yang maksimal, SMP Negeri 16 Semarang menunjukkan komitmen yang kuat terhadap penjaminan mutu pendidikan. Hal ini tercermin dalam peningkatan kualitas pelayanan serta jumlah siswa yang terus bertambah setiap tahunnya. Hubungan yang harmonis antara seluruh staf sekolah dan para pemangku kepentingan juga berjalan dengan harmonis. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa SMP Negeri 16 Semarang memiliki standar mutu yang sangat tinggi dan

mengalami kemajuan yang signifikan. Sekolah ini telah mulai menerapkan *Total Quality Management* sebagai upaya dalam peningkatan dan menjamin mutu pendidikan.

Berdasarkan hasil uraian yang telah dipaparkan, peneliti mempunyai ketertarikan untuk mengetahui tentang bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu pendidikan. Dengan demikian, pada penelitian ini, peneliti melaksanakan penelitian tentang **“Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perencanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang?
2. Bagaimana pelaksanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang?
3. Bagaimana evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana perencanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang.
2. Mengetahui pelaksanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang.
3. Mengetahui Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu di SMP Negeri 16 Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis yang dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada penjaminan mutu Pendidikan dan dalam dunia pendidikan secara luas, serta dapat dijadikan pertimbangan dan masukan positif dalam pengembangan serta penjaminan mutu Pendidikan di sekolah, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian

selanjutnya, terutama terkait dengan pelaksanaan implementasi *total quality management* (TQM) dalam penjaminan mutu Pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dan sebagai bekal di masa yang akan datang. Serta memberikan pengalaman dan diharapkan dapat menumbuhkan keterampilan dan kemampuan dalam meneliti.

b. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi sekolah dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), terutama pada tempat penelitian yaitu SMP Negeri 16 Semarang agar dapat mewujudkan penjaminan mutu Pendidikan yang efektif dan efisien sesuai dengan visi-misi sekolah dan tujuan pendidikannya.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi pembaca khususnya tentang implementasi *Total*

Quality Management (TQM) dalam penjaminan mutu Pendidikan serta dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti lain yang meneliti terhadap objek atau tema yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Total Quality Management (TQM)*

a. Pengertian TQM

Dalam Bahasa Indonesia total dimaknai dengan kata terpadu atau menyeluruh. Kata total (terpadu) dalam *Total Quality Management* mempertegas bahwa seluruh individu yang berada dalam organisasi harus terlibat dan dilibatkan dalam upaya peningkatan secara terus-menerus.¹⁰

Secara operasional, kualitas dapat ditentukan oleh dua faktor, yaitu pemenuhan spesifikasi yang telah ditetapkan dan pemenuhan spesifikasi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pertama disebut sebagai *quality in fact* (kualitas yang sebenarnya), sementara yang kedua disebut *quality in perception* (kualitas dalam persepsi).

Dalam *quality in fact*, produsen menunjukkan bahwa kualitas memiliki sistem yang dikenal dengan

¹⁰ Ismanto, *Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Hlm.9.

penjaminan mutu (*quality assurance*), yang memungkinkan proses produksi menghasilkan konsistensi produk memenuhi standar atau spesifikasi tertentu. Oleh karena itu, apabila produk secara konsisten memenuhi tuntutan dari pembuatnya, maka produk dapat dikatakan berkualitas. Unsur terakhir adalah "*manajemen*", yang mengacu pada sistem pengelolaan yang melibatkan langkah-langkah manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, kepemimpinan, dan lainnya.

Dalam perkembangannya manajemen mutu sangat dikenal dengan istilah "total quality management" (TQM). Total Quality Management bukanlah seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. TQM adalah suatu cara lain dalam mengatur usahausaha orang banyak. Maksudnya adalah menyelaraskan usaha-usaha mereka sedemikian rupa sehingga orang-orang itu menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan. Total Quality Management adalah suatu pola manajemen yang berisi prosedur agar dalam organisasi setiap orang

berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses.¹¹

Total Quality Management adalah filosofi perbaikan berkelanjutan yang dapat memberikan institusi pendidikan seperangkat alat fungsional untuk memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan keinginan pelanggan, baik disaat ini maupun di masa yang akan datang. TQM adalah upaya melakukan sesuatu dengan benar pada kali pertama, setiap saat. Kata total (terintegrasi) menegaskan bahwa tiap individu dalam organisasi harus terlibat dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Yang dimaksud dengan “manajemen” adalah setiap individu, karena setiap individu dalam suatu lembaga, apapun statusnya, bertanggung jawab terhadap tugasnya.¹²

Seluruh kegiatan dari semua manajemen secara menyeluruh yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta menerapkannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas

¹¹ M. Mustaqim, ““Sekolah/Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter.””
Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam 6, no. 1 (2016): Hlm.141.

¹² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, ed. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozzi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011),Hlm.56.

(quality control), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*) merupakan definisi *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menurut ISO 8402.¹³

Total Quality Management (TQM), atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT), adalah sebuah metode manajemen yang menjadikan kualitas sebagai strategi utama dalam berbisnis, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan melibatkan setiap anggota organisasi. MMT merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan, baik dalam produk, layanan, tenaga kerja, proses, maupun lingkungan di sekitarnya.¹⁴

Dari beberapa uraian pengertian tentang *Total Quality Management* (TQM) diatas penulis dapat mengambil Kesimpulan bahwa TQM merupakan pelaksanaan proses manajemen dalam suatu organisasi yang berkualitas, atau dengan adanya pengelolaan yang berkualitas TQM juga dapat

¹³ Vincent Gasperz, *Total Quality Management*, VI (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), Hlm.4.

¹⁴ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, II (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hlm.22.

diartikan dengan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Jaminan mutu sendiri merupakan proses suatu produksi yang menjamin keluaran produk dapat memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Implementasi TQM dalam suatu system organisasi Pendidikan salah satunya yaitu memiliki tujuan untuk memberikan penjaminan mutu dari Pendidikan tersebut, adanya suatu penjaminan mutu dapat dijadikan sebuah tanda sebagai organisasi Pendidikan yang berkualitas, mengapa hal ini penting sebab dalam dunia Pendidikan kualitas mutu suatu instansi akan menghasilkan output yang tentunya juga berkualitas.

b. Tujuan TQM

Tujuan *Total Quality Management* (TQM) adalah untuk menghadirkan produk atau layanan berkualitas tinggi yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan, TQM berusaha untuk menciptakan budaya perusahaan yang mengutamakan kualitas di setiap aspek operasional. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan, tetapi juga untuk mendorong

pelanggan untuk terus melakukan pembelian, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas produsen dan mengurangi biaya produksi. Dengan menerapkan TQM, perusahaan dapat meminimalisir pemborosan, meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki proses dan sistem internal, yang akan menghasilkan produk yang lebih baik dan biaya yang lebih rendah.

Menerapkan budaya *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu organisasi bukanlah hal yang mudah, terutama karena anggota organisasi memiliki latar belakang yang beragam dalam hal pelatihan, pengalaman, budaya, dan nilai-nilai. Oleh karena itu, pengenalan budaya TQM memerlukan kesabaran dan ketekunan, serta waktu yang cukup. Meskipun tantangan ini besar, pencapaian tujuan tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas, produktivitas, dan daya saing organisasi, sehingga dapat bertahan dalam persaingan di tingkat lokal, regional, dan global.¹⁵

Dari pemaparan secara singkat yang telah dijelaskan diatas tentang tujuan dari TQM (*Total*

¹⁵ Budhi Ibrahim, *TQM (Total Quality Management) Panduan Menghadapi Persaingan Global* (Jakarta: Djambatan, 2000), Hlm.22-23.

Quality Management) yakni untuk mengusahakan secara maksimal dalam suatu organisasi atau institusi agar dapat suatu produk atau jasa yang kualitas serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan dapat memberikan penjaminan mutu atau kualitas terhadap pelanggan, karena dengan adanya penjaminan mutu tersebut dapat menjadikan integritas suatu institusi khususnya di bidang Pendidikan meningkat, dan memberikan dampak yang positif bagi keberhasilan untuk mencapai tujuan serta visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

c. Karakteristik TQM

Konsep *Total Quality Management* (TQM) memiliki beberapa karakteristik TQM, untuk pemahaman lebih lengkap akan dipaparkan secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

Menurut Tjiptono, Elemen TQM adalah sebagai berikut: ¹⁶

1. Fokus pada pelanggan.

Dalam *Total Quality Management* (TQM), fokus pada pelanggan baik pelanggan

¹⁶ Ismail & Feiby, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan," *Adabuna: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 2, no. 1 (2022).

internal maupun eksternal merupakan kekuatan pendorong utama yang memastikan kualitas berkelanjutan. Pelanggan eksternal, yang terdiri dari konsumen akhir, memiliki peran penting dalam menentukan kualitas produk atau layanan yang mereka terima. Kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

2. Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi yang mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM). Dalam hal ini, baik pelanggan internal maupun eksternal berfungsi sebagai pendorong utama untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan. Setelah mutu ditetapkan, organisasi bertanggung jawab untuk memenuhi atau bahkan melebihi spesifikasi tersebut. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab di departemennya masing-masing. Menurut Bakobat, obsesi terhadap kualitas adalah dorongan kuat untuk tidak hanya memenuhi,

tetapi juga melampaui standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, sangat penting untuk mempertahankan tingkat obsesi terhadap kualitas, dengan memastikan bahwa setiap elemen produk atau layanan tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan yang telah ditentukan oleh organisasi.

3. Pendekatan ilmiah dan sistematis sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), terutama dalam perancangan tugas kerja.

Hal ini mencakup pengembangan visi dan misi, serta proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Oleh karena itu, penerapan TQM membutuhkan pendekatan yang berbasis pada prinsip-prinsip saintifik, baik dalam merancang tugas maupun dalam menghadapi tantangan yang muncul dalam desain kerja.

4. Komitmen jangka Panjang, komitmen jangka Panjang sangat penting untuk menciptakan perubahan budaya sehingga penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

Untuk menerapkan total quality management dengan sukses, diperlukan komitmen jangka Panjang dan berkelanjutan. Komitmen ini seharusnya menjadi bagian penting dari budaya Pendidikan guna mencapai standar mutu yang diinginkan.

5. Kerja tim adalah bentuk kolaborasi yang melibatkan hubungan harmonis antara karyawan dengan atasan, serta antar rekan kerja. Selain itu, perusahaan juga perlu menjalin kerjasama yang baik dengan pihak eksternal.

Menurut Goetsch dan Davis, terdapat konsep yang menunjukkan bahwa pemikiran kolektif dari kelompok orang memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan kontribusi individual. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh akan lebih optimal ketika seluruh anggota tim bekerja sama secara sinergis..¹⁷

6. Perbaikan sistem secara terus menerus, atau Perbaikan sistem yang berkelanjutan diperlukan, di mana setiap produk dan layanan dibuat melalui

¹⁷ Khotimah dan Moh. Nasuka, "Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di Mts Darul Falah Sirahan Cluwak Pati," *Jurnal Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2020): Hlm.41.

proses tertentu dalam sebuah sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbarui secara berkala untuk meningkatkan mutu produksi.

7. Pendidikan dan pelatihan adalah elemen yang sangat penting bagi perusahaan saat *Total Quality Management* (TQM) diterapkan. Setiap individu diharapkan dan diberikan motivasi untuk terus belajar. Melalui proses belajar ini, anggota perusahaan dapat mengembangkan kemampuan teknis dan profesionalitas mereka.
8. Kebebasan yang terkendali: Dalam konteks Manajemen Kualitas Total (TQM), dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah partisipasi dan pemberdayaan karyawan sangatlah penting. Hal ini tidak hanya memperkuat “rasa memiliki” bagi karyawan, tetapi juga meningkatkan tanggung jawab mereka terhadap keputusan yang diambil. Dengan demikian, faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan rasa memiliki dan tanggung jawab individu terkait keputusan tersebut.

9. Kesatuan tujuan, supaya *Total Quality Management* (TQM) dapat diaplikasikan dengan efektif, perusahaan perlu memiliki kesatuan tujuan. Hal ini akan memastikan bahwa semua usaha yang dilakukan selaras dan terfokus pada pencapaian tujuan yang sama.
10. Pemberdayaan dan keterlibatan. Dua keuntungan utama yang akan diperoleh ketika memberdayakan dan melibatkan karyawan. Pertama, hal ini menghasilkan keputusan yang lebih baik, perencanaan yang lebih matang, dan perbaikan yang lebih efektif. Kedua, ketika karyawan terlibat, mereka merasa memiliki keputusan tersebut, karena mereka adalah bagian dari proses pengambilan keputusan.

d. Faktor yang mempengaruhi TQM

Dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), tentunya terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Natha (2008:6), dalam menerapkan TQM, hendaknya sebuah organisasi fokus pada 8 elemen atau faktor pendukung, yakni: (1) Etika, (2) Integritas, (3) Kepercayaan, (4) Pendidikan dan pelatihan, (5)

Kerjasama tim, (6) Kepemimpinan, (7) Komunikasi, dan (8) Penghargaan.

1. Etika

Etika dapat diartikan sebagai disiplin yang berkaitan dengan konsep kebaikan ataupun juga keburukan dalam berbagai macam konteks. Etika dapat diibaratkan sebagai dua sisi dari sebuah mata uang, yang diwakili oleh etika organisasi dan etika individu. Etika organisasi berfungsi sebagai pedoman perilaku yang mengatur seluruh anggota perusahaan dan harus diterapkan dalam kegiatan sehari-hari. Sementara itu, etika individu menyangkut hak-hak dan kesalahan yang dilakukan oleh setiap individu.

2. Integritas

Integritas meliputi aspek kejujuran, moralitas, nilai-nilai, keadilan, dan kesetiaan terhadap kebenaran serta ketulusan. Konsep ini tercermin dalam harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal, serta dalam apa yang seharusnya mereka terima.

3. Kepercayaan

Integritas dan perilaku etis akan menghasilkan kepercayaan. Tanpa kepercayaan, fondasi *Total Quality Management* (TQM) tidak akan terbentuk. Partisipasi aktif dari seluruh anggota organisasi akan terdorong dengan adanya kepercayaan, memungkinkan adanya pemberdayaan yang meningkatkan rasa bangga terhadap kepemilikan perusahaan dan memperkuat komitmen. Dalam suasana kepercayaan, pengambilan keputusan dapat dilakukan di semua tingkatan, mendorong individu untuk menangani risiko sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan. Selain itu, kepercayaan memastikan bahwa ukuran-ukuran yang digunakan berfokus pada perbaikan proses, bukan untuk menyanggah pendapat orang lain.

Dengan demikian, kepercayaan menjadi unsur krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif, yang pada gilirannya menjadi landasan bagi penerapan TQM.

4. Pendidikan dan Pelatihan

Kualitas ditentukan oleh keterampilan setiap karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. Penting untuk memastikan bahwa semua karyawan mendapatkan pelatihan dan informasi yang diperlukan agar dapat meningkatkan kualitas layanan serta menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Pelatihan dasar ini bertujuan menyelaraskan bahasa dan alat yang digunakan di seluruh perusahaan. Selain itu, pelatihan lanjutan dalam tolok ukur, statistik, dan berbagai teknik lainnya juga diterapkan demi tergapainya kepuasan pelanggan yang optimal.

5. Kerjasama Tim

Kerjasama tim adalah salah satu elemen utama dalam *Total Quality Management (TQM)*, yang berfungsi sebagai instrumen penting bagi kesuksesan organisasi. Dengan adanya tim di tempat kerja, organisasi memiliki kemampuan untuk menemukan solusi yang cepat dan tepat untuk setiap tantangan yang dihadapi. Selain itu, tim juga berperan dalam memastikan perbaikan proses dan prosedur secara berkelanjutan. Dalam lingkungan tim, karyawan merasa lebih nyaman

untuk menyampaikan masalah yang dihadapi, dan mereka dapat segera menerima dukungan serta solusi dari rekan-rekannya untuk mengatasi masalah yang muncul.

6. Kepemimpinan

Manajer senior perlu memimpin upaya untuk mencapai tujuan dengan menyediakan serta memanfaatkan alat dan sumber daya yang efektif untuk komunikasi, mengolah data, dan mengidentifikasi individu yang berhasil menerapkan konsep manajemen mutu terpadu. Ketika memilih MMT/TQM sebagai inti dari proses manajemen, peran manajer senior sebagai pembimbing, pengajar, dan pemimpin sangatlah penting dan tidak boleh dianggap remeh.

7. Komunikasi

Komunikasi merupakan saling memahami terhadap ide ataupun gagasan antara pengirim dan penerima informasi. Keberhasilan TQM memerlukan komunikasi yang efektif antar anggota organisasi, pemasok, dan konsumen. Para supervisor perlu menjaga keterbukaan aliran komunikasi agar semua karyawan dapat mengirim dan menerima

informasi terkait proses-proses TQM. Sangat penting bahwa komunikasi dilakukan dengan menyampaikan informasi yang akurat, bukan yang salah. Agar komunikasi dapat dipercaya, pesan yang disampaikan harus jelas, dan penerima informasi harus memahami maksud pengirim dengan cara yang sama.

8. Penghargaan

Penghargaan merupakan komponen terakhir dalam sistem Manajemen Kualitas Total (TQM). Pemberian penghargaan sebaiknya ditujukan kepada gagasan dan pencapaian yang memuaskan, baik yang diperoleh dari tim maupun individu. Dengan adanya penghargaan, karyawan akan termotivasi untuk berusaha lebih keras demi meraih pengakuan, baik untuk diri mereka sendiri maupun untuk tim. Tugas seorang supervisor adalah untuk menemukan dan mengenali para kontributor yang memberikan saran dan pencapaian positif tersebut. Ketika kontributor dihargai dengan layak, mereka akan mengalami perubahan signifikan dalam hal penghargaan diri, produktivitas, kualitas, dan kuantitas hasil kerja.

Hal ini, pada gilirannya, mendorong mereka untuk berupaya lebih giat dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pemberian penghargaan akan lebih bermakna ketika diiringi dengan tindakan nyata yang mengarah pada pencapaian hasil yang baik oleh para kontributor tersebut.

Adanya faktor-faktor tersebut dapat menunjang focus organisasi dalam proses pengimplementasian TQM yang nantinya akan mendorong organisasi Pendidikan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi TQM diharapkan dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam pengambilan Keputusan atau kesalahan dalam pengambilan tindakan yang dapat mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan atau implementasi TQM.

e. TQM dalam Perspektif Islam

Islam adalah agama yang memiliki ajaran universal, mencakup aspek akidah, ibadah, muamalah, serta kehidupan sosial dan individual. Dalam ajaran Islam, setiap pekerjaan harus dilakukan dengan perencanaan yang matang, terukur, dan terarah, (QS. As-Sajdah [32]: 5).

Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap pekerjaan harus direncanakan dengan baik. Islam memberikan panduan "nilai pengelolaan" yang mencakup segala hal, mulai dari urusan pribadi hingga yang lebih besar, mulai dari pengelolaan diri sendiri hingga pengelolaan masyarakat, serta dari urusan rumah tangga hingga pemerintahan. Semua ini dilakukan dalam kerangka manajemen untuk memastikan bahwa tujuan yang ingin dicapai melalui visi dan misi dapat terlaksana dengan efisien dan efektif.¹⁸

Kegiatan mengelola dalam suatu organisasi dengan pola kerjasama sebagai proses mencapai tujuan juga dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat As-Saff ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ
مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berjuang di jalan-Nya dalam barisan

¹⁸ Siti Chadijah, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Menurut Al-Qur'an," *Jurnal: Rusyan Fikr: Jurnal Ilmu Studi Ushuluddin Dan Filsafat* 15, no. 1 (2019).

yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”¹⁹

Ketika Rasulullah SAW pada semasa berdakwah di Madinah hal ini pun juga sangat ditekankan, titik tekan dakwah beliau Ketika di Madinah adalah pengokohan organisasi dan kejama’ahan, berbeda Ketika beliau berdakwah di Makkah yang mana titik tekannya yaitu pada pengokohan Aqidah dan ruhiyah ummat islam pada masa itu.

2. Penjaminan Mutu Pendidikan

a. Pengertian Penjaminan Mutu Pendidikan

Ssitem penjaminan mutu adalah kebijakan yang dibuat pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan dsar dan menengah secara sistematis, terencana dan berkelanjutan. Sistem ini bertujuan agar satuan pendidikan dapat memenuhi SNP. Untuk melaksanakan system penjaminan mutu, satuan pendidikan harus memiliki dua komponen system penjaminan mutu yang telah dikembangkan oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu

¹⁹ Kementerian Agama RI, *Syaamil Al-Qur’an: Miracle The Reference.*, 1st ed. (Bandung: Pt Syigma Publishing, 2010).

system penjaminan mutu internal (SPMI) dan system penjaminan mutu eksternal (SPME).

SPMI merupakan sistem pejaminan mutu yang dilaksanakan di satuan pendidikan, dan dijalankan oleh seluruh komponen yang ada dalam satuan pendidikan, pelaksanaan ini dilakukan agar penemuan mutu dapat direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara internal. Sedangkan SPME merupakan sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga akreditasi dan lembaga standarisasi pendidikan. Pelaksanaan ini dimaksudkan agar pihak luar eksternal satuan pendidikan dapat mengetahui mutu setelah melakukan evaluasi pada satuan pendidikan. Jadi satuan pendidikan bisa dikatakan bermutu jika sudah dinyatakan bermutu oleh pihak eksternal maupun internal.²⁰

Menurut Barnawida (2017), sebuah proses yang bertujuan untuk menegaskan bahwa produk yang ditawarkan kepada konsumen dapat digunakan dengan aman dan nyaman dalam jangka waktu yang

²⁰ Annafi Kusmaratu Annafi and Baqiyatush Sholihah, "Pemetaan Mutu Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di SMP Negeri 1 Keling-Jepara-Jawa Tengah," *Jawda: Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021).

lama, tanpa menimbulkan kekhawatiran adalah Penjaminan Mutu atau Quality Assurance . Dengan demikian, konsumen dapat merasakan kepuasan saat menggunakan produk tersebut.²¹

Penjaminan mutu merupakan proses yang bertujuan untuk menghasilkan produk yang sempurna dan bebas dari cacat, sekaligus memastikan bahwa produk tersebut secara konsisten memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan produk dapat dihasilkan dengan baik sejak pertama kali, sehingga selalu memenuhi harapan pelanggan. Menurut para peneliti, penjaminan mutu adalah sebuah program yang mencakup pemantauan, evaluasi, dan koreksi secara sistematis dan berkelanjutan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kepuasan seluruh pihak yang terlibat.

Penjaminan mutu dalam dunia pendidikan dapat dipahami sebagai proses yang bertujuan untuk menetapkan dan memenuhi standar kualitas pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan. Proses ini dirancang agar semua

²¹ Setiyo, “Peranan Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Di Sekolah,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11, no. 2 (2021).

pemangku kepentingan termasuk peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, tenaga kependidikan, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat merasakan kepuasan yang sesuai. Hal ini sejalan dengan standar pendidikan nasional yang berlaku di Indonesia. Melalui dokumen akademik, dokumen mutu, serta audit atau evaluasi, semua karakteristik dan kinerja pendidikan akan dipastikan memenuhi standar, harapan, atau persyaratan yang ditetapkan.

b. Tujuan Penjaminan Mutu Pendidikan

Dalam Permendikbud No 28 Tahun 2016 Pasal 2, penjaminan mutu pendidikan memiliki tujuan dan fungsi sebagai berikut: Fungsi penjaminan mutu bertujuan untuk mengawasi pelaksanaan pendidikan oleh satuan pendidikan agar tercapainya kualitas pendidikan yang sesuai. Sementara itu, tujuannya ialah untuk memastikan terpenuhinya standar pendidikan di setiap satuan pendidikan secara terstruktur, menyeluruh, dan berkelanjutan, sehingga budaya mutu dapat berkembang secara mandiri di masing-masing satuan pendidikan.

Tujuan dari kegiatan jaminan mutu memiliki manfaat bagi pengguna di dalam maupun yang berada di luar organisasi. Selain itu, kegiatan ini juga

bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan kondisi yang sebenarnya. Menurut Yorle (1997) dan Saputra H., fungsi serta tujuan perkembangan penjaminan mutu dalam pendidikan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan tersebut antara lain sebagai berikut;

1. Mendorong perbaikan dan perluasan yang berkelanjutan dengan menerapkan praktik terbaik dan inovasi.
2. Memfasilitasi akses terhadap bantuan, baik berupa pinjaman, keringanan, maupun dukungan lain dari lembaga yang tangguh dan terpercaya.
3. Memastikan tidak ada masalah yang muncul. Selain itu, tujuan dari penjaminan mutu adalah untuk memenuhi kepuasan berbagai pemangku kepentingan, sehingga standar pendidikan dapat terjaga dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Jadi dapat disimpulkan secara umum tujuan dan fungsi penjaminan mutu pendidikan pada setiap satuan pendidikan, khususnya di tingkat menengah, dapat terpenuhi dengan baik dan konsisten. Baiknya penjaminan mutu ini dilaksanakan secara sistemik,

artinya dilakukan melalui suatu sistem yang terstruktur dengan baik; holistik, yang mencakup seluruh aspek pendidikan; dan berkelanjutan, untuk memastikan perbaikan terus menerus dalam jangka panjang. Dengan cara ini, diharapkan akan tumbuh budaya mutu di setiap satuan pendidikan, yang pada gilirannya akan membentuk lembaga pendidikan yang lebih mandiri dan mampu menjaga kualitasnya sendiri tanpa bergantung pada pihak eksternal.

Selain itu, penjaminan mutu pendidikan memiliki fungsi untuk bertindak menjadi pemantau serta pengontrol pada pelaksanaan pendidikan yang dilakukan oleh masing-masing satuan pendidikan. Melalui pengawasan yang efektif dan evaluasi yang berkesinambungan, penjaminan mutu memastikan bahwa setiap proses pendidikan yang berlangsung memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Fungsi ini sangat penting agar pendidikan yang diberikan benar-benar memiliki dampak positif, baik terhadap perkembangan akademik peserta didik maupun pembentukan karakter mereka.

Dalam konteks ini, penjaminan mutu pendidikan tidak hanya terpusat pada pencapaian hasil belajar, namun juga pada proses yang

memastikan dan menjamin bahwa setiap aspek pendidikan berjalan dengan baik, mencakup kualitas pengajaran, kurikulum yang diterapkan, serta sarana prasarana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, penjaminan mutu pendidikan menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan pendidikan yang berkualitas, tentunya bermutu serta memiliki relevan dengan kebutuhan zaman.

c. Faktor yang Mempengaruhi Penjaminan Mutu Pendidikan

Penjaminan mutu pendidikan, Dalam hal ini Sudarwan Danim mempunyai pendapat yakni, apabila suatu Lembaga pendidikan akan menerapkan mutu pendidikannya maka minimal harus melibatkan lima faktor yang dominan yaitu:²²

1. Kepemimpinan Kepala Sekolah

Kepala sekolah perlu memiliki pemahaman yang jelas mengenai visi kerja, serta menunjukkan kemauan dan kemampuan untuk bekerja keras. Mereka harus memiliki motivasi yang tinggi, ketekunan, dan ketabahan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Selain itu,

²² Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).

kepala sekolah juga diharapkan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan menjunjung disiplin kerja yang kuat.

2. Guru

Keterlibatan peran guru secara maksimal, dengan cara meningkatkan kapabilitas guru serta profesi kerja dalam suatu seminar, lokakarya atau pelatihan lainnya sehingga kegiatan tersebut hasilnya diimplementasikan di sekolah.

3. Siswa

Metode yang perlu diterapkan adalah menempatkan "anak sebagai subjek" dalam proses pembelajaran. Dengan cara ini, kita dapat menggali kompetensi dan kemampuan masing-masing siswa, sehingga sekolah dapat mengetahui berbagai kemampuan dan bakat unik yang dimiliki oleh siswa.

4. Kurikulum

Kehadiran kurikulum yang dinamis, konsisten dan terpadu akan memudahkan tergapainya standar mutu yang diinginkan, sehingga sasaran dapat tercapai dengan optimal.

5. Jaringan Kerjasama

Jaringan kerjasama seharusnya tidak hanya dibatasi pada lingkungan sekolah dan masyarakat, termasuk orang tua, tetapi juga melibatkan berbagai institusi lain seperti perusahaan dan lembaga pemerintah. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil pendidikan di sekolah dapat dengan baik terserap di dunia kerja.

Dari pemaparan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pendidikan, dapat dilihat bahwa setiap faktor memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Kepemimpinan kepala sekolah yang berkualitas, misalnya, mempunyai peran penting terutama dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Seorang kepala sekolah yang kompeten dan visioner tidak hanya dapat mengelola sekolah dengan baik, tetapi juga dapat memotivasi dan mendukung para guru untuk terus berkembang, sehingga mereka dapat memberikan pengajaran yang lebih baik dan inovatif. Hal ini tentu akan berimbas pada peningkatan kualitas siswa atau peserta didik, karena mereka akan mendapatkan pendidikan yang lebih baik dan efektif.

Selain itu, kurikulum yang disajikan dan diterapkan di sekolah juga memiliki peranan yang penting dalam menentukan mutu pendidikan. Kurikulum yang relevan dengan kebutuhan zaman serta sesuai dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi akan memungkinkan siswa untuk memiliki berbagai keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Oleh karena itu, kurikulum harus terus dievaluasi dan diperbarui agar tetap sesuai dengan tuntutan dunia kerja dan masyarakat.

Tak kalah pentingnya, kerjasama yang terjalin dengan baik antara semua pihak, mulai dari kepala sekolah, guru, siswa, hingga orang tua, sangat diperlukan dalam menciptakan pendidikan yang berkualitas. Kerjasama ini dapat memperkuat sinergi antara berbagai komponen pendidikan, sehingga semua pihak dapat bekerja sama untuk meraih tujuan pendidikan yang diinginkan. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif dan saling mendukung antara seluruh elemen pendidikan akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi proses belajar mengajar, yang pada gilirannya akan meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan. Dengan

demikian, terciptalah pendidikan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga dapat menghasilkan lulusan yang mampu dan siap dalam menghadapi tantangan di masa depan.

d. Penjaminan Mutu dalam Perspektif Islam

Konsep Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Agama Islam adalah wujud dari ajaran *ihsan*, yang menekankan pentingnya perbuatan baik kepada seluruh insan. Ini dimotivasi oleh kesadaran bahwa Allah telah melimpahkan berbagai nikmat-Nya kepada umat manusia. Oleh karena itu, segala bentuk kerusakan harus dihindari. Istilah *ihsan* sendiri berasal dari kata "*husn*," yang mengartikan kualitas yang indah dan baik. Dalam pengertian yang lebih luas, *husn* mencakup berbagai kualitas positif, seperti kebajikan, kejujuran, keindahan, keramahan, kesenangan, dan keharmonisan.²³

Dalam Al-Qur'an surah Al-Qashas ayat 77 yang berbunyi:

²³ Fuad Ziani, "Manajemen Mutu Pendidikan: Perspektif Alqur'an Dan Tafsir," *Journal of Science and Research* 1, no. 1 (2020).

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
مِنَ الدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِنْ ۚ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧﴾

Yang Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

Konteks penjaminan mutu pendidikan dilihat dari perspektif Islam, sesuatu dapat dikatakan mempunyai mutu yakni apabila dapat memberikan kebaikan yang menyeluruh, baik kepada diri sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri) maupun kepada pihak lain, termasuk pemangku kepentingan dan konsumen.

Dalam perspektif Islam, kualitas pendidikan tidak hanya diukur dari aspek akademik atau hasil ujian semata, melainkan juga dari dampaknya

terhadap pembangunan karakter, akhlak, dan kesejahteraan masyarakat. Pendidikan yang bermutu dalam Islam adalah pendidikan yang dapat mencetak pribadi yang bukan hanya memiliki kecerdasan secara intelektual, tetapi juga kuat dalam nilai moral dan sosial yang dapat memberi manfaat luas bagi umat.

Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah pendidikan harus mampu memenuhi apa yang menjadi kebutuhan serta ekspektasi dari pelanggan, yakni para peserta didik atau siswa, orang tua, dan juga Masyarakat umum, sebagaimana yang tercermin dalam konsep penjaminan mutu pendidikan.

Penjaminan mutu dalam pendidikan Islam mengedepankan aspek pengembangan ilmu yang bermanfaat, serta penerapan nilai-nilai luhur yang mengarah pada kemaslahatan bersama. Proses belajar mengajar yang dilakukan harus menghasilkan yang bukan hanya memuaskan pada bidang akademik, namun juga dapat memberikan berkontribusi pada pembentukan dan penguatan karakter siswa yang baik, sehingga menghasilkan generasi yang bertanggung jawab, adil, dan mampu memberi manfaat bagi lingkungannya.

Oleh karena itu, penjaminan mutu dalam pendidikan Islam tidak hanya mengukur hasil pendidikan semata, tetapi juga bagaimana pendidikan tersebut dapat mempengaruhi perubahan positif dalam kehidupan individu dan masyarakat.

3. Implementasi TQM dalam Penjaminan Mutu Pendidikan

Filosofi Total Quality Management (TQM) awalnya diterapkan dalam dunia bisnis dan manufaktur, namun seiring perkembangan zaman, konsep ini juga diterima dalam sektor pendidikan. Masyarakat, terutama pelanggan layanan pendidikan (siswa, orang tua, dan masyarakat), kini mengharapkan adanya jaminan kualitas dalam layanan pendidikan yang mereka terima dari lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan yang berfokus pada mutu akan lebih mengutamakan peserta didik, bukan hanya sekadar kegiatan internal di dalam organisasi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu memiliki strategi mutu yang mendukung pengembangan peserta didik, serta mengalokasikan sumber daya untuk peningkatan kualitas pendidikan.

Secara keseluruhan, penerapan TQM di bidang pendidikan mendorong lembaga pendidikan untuk terus

meningkatkan kualitas layanan mereka agar menghasilkan output yang memenuhi standar yang diinginkan oleh masyarakat dan pihak terkait.²⁴

Pendekatan TQM bertujuan untuk meningkatkan dan mengendalikan mutu. TQM pada bidang pendidikan adalah cara mengelola lembaga pendidikan berdasarkan filosofi bahwa peningkatan mutu harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur lembaga sejak dini, secara terpadu, dan berkesinambungan sehingga pendidikan sebagai jasa yang berupa proses pembudayaan sesuai dengan dan bahkan melebihi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun masa yang akan datang.⁵² Jadi TQM merupakan seperangkat prinsip manajemen yang memfokuskan kepada peningkatan mutu sebagai kekuatan pendorong, atau keputusan strategis, dari semua bidang fungsional untuk sebuah organisasi.

Pemikiran penerapan TQM di lembaga pendidikan sudah dikemukakan oleh banyak penulis, salah satunya Arcaro mengemukakan lima pilar dalam pembangunan TQM di lembaga pendidikan. Lima pilar itu adalah (1) fokus pada pelanggan, (2) keterlibatan total,

²⁴ Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman, Umana Anjalin, “Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges,” *Open Journal of Social Sciences*, 4 (2016).

(3) pengukuran, (4) komitmen, dan (5) perbaikan berkelanjutan.²⁵

1. Fokus pada Pelanggan

Prinsip kerja Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk menjalankan organisasi yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Kedudukan pelanggan dalam sistem kerja manajemen mutu ini sangat penting, bahkan menentukan. Secara tradisional pelanggan adalah pihak yang membeli produk atau yang memakai jasa kita.²⁶

Ada dua jenis pelanggan dalam manajemen mutu, yakni pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal adalah orang yang menggunakan produk atau orang yang menerima layanan dan dapat mempengaruhi penjualan produk atau layanan. Pelanggan eksternal berada di luar organisasi. Pelanggan eksternal disebut juga real customer (pelanggan sesungguhnya). Pelanggan eksternal

²⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

²⁶ Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*. (Yogyakarta: UNY Press, 2015), Hlm.36.

dapat dibedakan menjadi tiga kelompok; pelanggan saat ini, calon pelanggan, dan pelanggan yang hilang. Setiap kelompok pelanggan itu memberikan informasi kepuasan pelanggan yang berharga bagi organisasi atau lembaga. Seluruh staf di lembaga atau perusahaan harus tahu bagaimana cara menunaikan tugas untuk meningkatkan kepuasan total pelanggan eksternal. Kinerja organisasi atau lembaga harus dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mampu menarik pelanggan baru.

Dalam bidang pendidikan, pelanggan eksternal adalah pihak yang berkepentingan terhadap jasa pendidikan, meliputi peserta didik, orang tua, dan masyarakat (termasuk dunia usaha), dan pemerintah. Sedangkan yang termasuk sebagai pelanggan internal adalah pengelola pendidikan, yaitu pimpinan lembaga, tenaga kependidikan, dan tenaga administrasi.

2. Keterlibatan Total

Setiap karyawan atau staf, tanpa memandang tingkatannya, memiliki peran penting dalam mencapai mutu lembaga. Transformasi mutu dimulai dengan mengadopsi paradigma baru dalam pengelolaan organisasi pendidikan. Semua pihak

harus terlibat dalam perubahan untuk meningkatkan mutu. Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah, dewan sekolah, atau pengawas pendidikan, melainkan menjadi tanggung jawab bersama. Untuk mencapai mutu yang diinginkan, setiap individu diharapkan memberikan kontribusi dalam proses transformasi tersebut. Dalam sistem ini, diperlukan karyawan yang memiliki kesadaran tinggi dan kemampuan untuk bekerja sama dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah mutu.

3. Pengukuran

Lembaga pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas atau transformasi mutu bekerja dengan mengacu pada ukuran-ukuran kuantitatif serta data yang dapat diukur dengan cermat. Setiap langkah manajerial dalam sistem Total Quality Management (TQM) didasarkan pada fakta yang diperoleh dari data yang terukur. Untuk menilai seberapa baik kinerja suatu lembaga pendidikan, dibutuhkan data yang mengukur kinerja tersebut. TQM mengharuskan lembaga pendidikan untuk terus mengumpulkan dan menganalisis data, agar proses pengambilan keputusan menjadi lebih akurat, tercapai kesepakatan bersama, serta memungkinkan prediksi mengenai

kondisi yang akan datang berdasarkan data historis yang telah ada.

4. Komitmen

Setiap orang yang terlibat dalam lembaga pendidikan perlu memiliki komitmen terhadap kualitas. Tanpa komitmen tersebut, proses peningkatan kualitas tidak akan dapat dimulai. Komitmen dari guru dan staf pendidikan akan tercapai apabila mereka diberikan kesempatan untuk berkembang dan manajemen menciptakan lingkungan yang mendukung. Sistem kerja yang efisien dapat menggabungkan upaya perbaikan berkelanjutan dengan pelaksanaan layanan pendidikan.

5. Perbaikan berkelanjutan

Semangat utama Total Quality Management (TQM) adalah perbaikan pelayanan secara berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh di setiap aspek operasional sebuah organisasi. Dalam konteks lembaga pendidikan, prinsip ini mendorong lembaga tersebut untuk selalu berinovasi dan mengembangkan cara-cara baru yang lebih efisien dalam memenuhi harapan para pemangku kepentingan, seperti siswa,

orang tua, dan masyarakat. Pendekatan ini menuntut lembaga pendidikan untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan akademik, tetapi juga pada pengelolaan administrasi, fasilitas, serta layanan pendukung lainnya yang dapat meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan. Dengan TQM, lembaga pendidikan dapat menjadi lebih analitis dalam menilai kekuatan dan kelemahan mereka, serta lebih kreatif dalam merancang strategi-strategi baru yang dapat memperkuat daya saing dan efektivitasnya. Penerapan TQM juga mendorong kolaborasi antara seluruh elemen dalam lembaga pendidikan, baik itu manajemen, pengajar, staf, maupun siswa, dalam menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan. Hal ini memungkinkan lembaga untuk lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan tuntutan pasar pendidikan yang terus berkembang, menjadikannya lebih responsif dan relevan dalam menciptakan lulusan yang siap menghadapi tantangan global..

Kesimpulannya adalah suatu keberhasilan dalam implementasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan juga akan membawa dampak positif dalam menciptakan budaya organisasi yang berbasis pada kualitas dan inovasi. Lembaga pendidikan yang

secara konsisten melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil pendidikan akan mendorong semua pihak yang terlibat, baik pengelola, pendidik, maupun siswa, untuk selalu berupaya mencapai hasil yang optimal. Hal ini tentunya akan menciptakan sebuah ekosistem pendidikan yang berfokus pada berbagai pencapaian, baik nilai akademik, karakter dan kualitas manusia secara holistik.

Pada akhirnya, lembaga pendidikan yang mampu mengimplementasikan TQM dengan baik akan menjadi pusat pengembangan kualitas pendidikan yang berkualitas, inovatif, dan relevan dengan tantangan zaman.

B. Kajian Pustaka

1. Jurnal yang ditulis oleh Fringi Pranata dkk., UIN STS Jambi (2023), dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Sarolangun Provinsi Jambi.”

Jurnal tersebut mengungkapkan bahwa MIN 2 Sarolangun berhasil menerapkan manajemen kualitas total dengan fokus pada prioritas dalam proses yang dijalankan. Hal ini memberikan dampak positif, menghasilkan tingkat loyalitas yang tinggi di antara

staf, pelanggan, dan keluarga mereka. Selain itu, kepuasan pendidik dan tenaga kependidikan di MIN 2 Sarolangun berpotensi meningkatkan mutu pendidikan yang diberikan kepada siswa. Dengan demikian, kualitas pendidikan yang tinggi akan tercermin dalam motivasi individu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pendidikan mereka, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik..²⁷

Relevansi pada penelitian ini yakni, keduanya sama-sama berisi atau membahas bagaimana pengimplementasian atau penerapan *Total Quality Management* atau TQM pada pendidikan, sehingga menghasilkan Tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pelanggan. sedangkan perbedaannya yaitu jurnal ini lebih fokus dan menitik beratkan pada kualitas input, proses dan output dalam pemilihan Pendidik, sedangkan dalam penelitian ini berfokus bagaimana perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan.

²⁷ Fringgi Pranata, Jamrizal Jamrizal, and Lukman Hakim, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendi di kan Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Sarolangun Provinsi Jambi," *Al-Madrasah: Jurnal Pendi di kan Madrasah Ibtidaiyah* 7, no. 2 (2023): 472, <https://doi.org/10.35931/am.v7i2.1906>.

2. Jurnal yang ditulis oleh Badrus Syamsi dkk, UIN Samarinda & UIN Salatiga (2023) dengan judul “Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan Total Quality Management”.

Dalam jurnal tersebut menunjukkan hasil pembahasan,

SD Fastabiqul Khairat telah melakukan perubahan budaya yang memperkuat kualitas pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam sistem manajemennya. Transformasi ini melibatkan seluruh warga sekolah, dengan fokus pada perilaku dan wawasan yang ditanamkan oleh pimpinan. Respon positif dari setiap individu di sekolah menunjukkan pemahaman mereka tentang upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan mutu pendidikan. Perubahan budaya ini telah memberikan dampak signifikan terhadap suasana kerja, dengan para pendidik dan tenaga kependidikan semakin bersemangat untuk memperbaiki kinerja, berkomitmen membangun mutu pendidikan, dan mencapai target pendidikan yang diharapkan.²⁸

²⁸ Badrus Syamsy, Umar Fauzan, and Noor Malihah, “Implementasi Peningkatan Mutu Pendi di kan Dengan Pendekatan Total

Relevansi Jurnal tersebut dengan penelitian ini yaitu, pada isi pembahsan atay hasil penelitian yaitu sama-sama membahas tentang implementasi manajemen dalam menciptakan suatu mutu yang ada pada lingkup Pendidikan, bagaimana pimpinan dalam suatu Pendidikan membentuk lingkungan yang kondusif, serta menciptakan lingkungan kerja yang giat dalam memperbaiki kinerjanya untuk memperoleh mutu Pendidikan yang diinginkan. Sedangkan perbedaanya yaitu jurnal tersebut berfokus pada implementasi peningkatan mutu Pendidikan dengan menggunakan pendekatan TQM, sedangkan penelitian ini lebih berfokus bagaimana implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan.

3. Jurnal yang ditulis oleh Sakiyem, dalam Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial (2021) dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Mewujudkan Sekolah Unggulan di Raudhatul Athfal (RA) As-Sholeh Gumilir Kecamatan Cilacap Utara-Kabupaten Cilacap”.

Quality Manajemen,” *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendi di kan Islam* 4, no. 4 (2023): 888–902, <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.593>.

Jurnal tersebut mengungkapkan bahwa RA Gumilir Cilacap telah melakukan berbagai upaya strategis untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan di madrasahny. Upaya ini meliputi peningkatan profesionalisme dan kompetensi guru, penyusunan program madrasah yang akan dilaksanakan, pemberdayaan sumber daya pendidikan secara maksimal, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kesejahteraan guru, serta pelaksanaan program bimbingan dan pengayaan. Selain itu, mereka juga aktif menjalin kerjasama dengan komite madrasah untuk mendukung keberhasilan program-program tersebut.²⁹

Relevansi jurnal tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi total quality managemen atau TQM pada satuan Pendidikan. Sedangkan perbedaanya yaitu, pada jurnal tersebut implementasinya dalam mewujudkan sekolah unggulan, sedangkan dalam penelitian ini

²⁹ Sakiyem, "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Mewujudkan Sekolah Unggulan Di Raudhatul Athfal (Ra) As Sholeh Gumilir Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap," *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendi di kan Islam Dan Studi Sosial* 5, no. 1 (2021): 134–55, <https://doi.org/10.33507/cakrawala.v5i1.292>.

implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan.

4. Jurnal yang ditulis oleh Sri Marmoah, Dkk dalam Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan (2019) dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Pendidikan Dasar”

Dalam jurnal tersebut, disajikan hasil dan pembahasan mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) di lima gugus di Kecamatan Girimarto. Secara keseluruhan, penerapan TQM telah dilaksanakan dengan sangat baik dan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Skor akhir yang diperoleh mencapai 95,50, yang masuk dalam kategori sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi tersebut berhasil dengan memuaskan. TQM yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan dasar melalui proses yang melibatkan pihak sekolah, termasuk kepala sekolah dan guru, sehingga menghasilkan output yang berkualitas, bermutu, dan memiliki daya saing. Upaya perbaikan kualitas output ini tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi juga merupakan bagian dari program pemerintah. Dalam konteks pendidikan dasar, penerapan TQM berlandaskan pada

perencanaan yang matang. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai hal yang perlu diperhatikan dalam proses TQM di dunia pendidikan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul beserta solusinya

Kesimpulannya, apabila seorang pemimpin di bidang pendidikan memahami konsep *Total Quality Management* (TQM), maka seluruh pendidik dapat dilibatkan dalam penerapannya di pendidikan dasar. Hal ini akan menghasilkan output yang berkualitas, yaitu lulusan yang memenuhi kompetensi yang dibutuhkan, serta outcome yang signifikan, yakni lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, implementasi TQM di pendidikan dasar berperan penting dalam mencapai tujuan penjaminan mutu pendidikan yang lebih baik, karena keduanya berfokus pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan, keterlibatan stakeholder, dan pemenuhan standar yang telah ditetapkan. Penelitian mengenai hal ini dapat memberikan panduan praktis bagi pengelola

pendidikan untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih efisien, efektif, dan berkualitas.³⁰

Relevansi penelitian atau jurnal tersebut dengan penelitian ini sangat erat dan saling terkait. *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan, kepuasan pelanggan (dalam hal ini siswa, orang tua, dan masyarakat), serta kualitas secara keseluruhan di seluruh organisasi. Dalam konteks pendidikan, TQM bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran, pengajaran, serta seluruh sistem pendidikan yang ada.

Sedangkan perbedaannya yaitu, dalam ruang lingkup jurnal tersebut lebih berfokus pada penerapan prinsip-prinsip TQM di level sekolah dasar khususnya untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran serta keterlibatan siswa dan masyarakat secara langsung. Sedangkan Penelitian ini lebih mengarah pada pengelolaan dan implementasi TQM dalam penjaminan mutu yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan serta evaluasinya.

³⁰ Sri Marmoah, Syamsi Suryanjani, and Muna Fauziah, "IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI PENDIDIKAN DASAR," *Perspektif Ilmu Pendi di kan* 33, no. 1 (2019), <https://doi.org/doi.org/PIP.331.5>.

5. Jurnal yang ditulis oleh, Risa Saparina, DKK dalam Jurnal Administrasi Pendidikan (2023) dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (Tqm) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah”

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung secara keseluruhan berjalan dengan baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sekolah mengembangkan standar yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pendidikan sesuai dengan regulasi pemerintah.

Standar-standar tersebut dirancang khusus untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dengan fokus utama pada siswa sebagai pelanggan utama. Proses peningkatan layanan sekolah didukung oleh suasana belajar yang kondusif dan infrastruktur yang memadai.

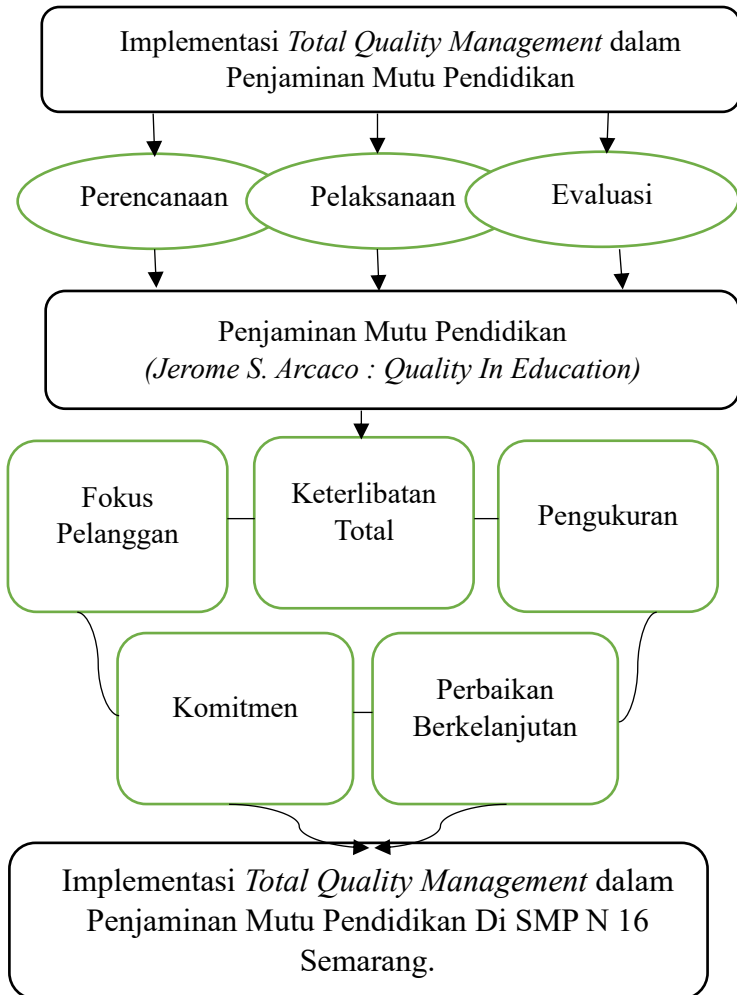
Strategi yang diterapkan dibagi menjadi empat tahapan, sehingga standar yang dikembangkan dapat diimplementasikan dengan efektif oleh para pemimpin sekolah, guru, dan staf, dengan tujuan utama menciptakan kepuasan yang melebihi harapan pelanggan. Sekolah juga berusaha menjaga hubungan

yang baik dengan pelanggannya, yang tercermin melalui komunikasi rutin dengan berbagai organisasi serta pihak eksternal. Kepala sekolah, sebagai pengelola, bekerja dengan penuh dedikasi baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa melalui berbagai inovasi baru..³¹

Sedangkan perbedaannya pada jurnal tersebut berfokus pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada pemangku kepentingan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan efisiensi pelayanan, sedangkan penelitian ini, berfokus pada sistem pendidikan secara keseluruhan, dengan tujuan menjamin kualitas pendidikan yang tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

³¹ Aceng Muhtaram Mirfani Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendi di kan* 20, No. 1 (2023): 1–20.

C. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu penelitian berjenis kualitatif, deskriptif yaitu tatacara penelitian yang hasilnya adalah kalimat tertulis atau dari keterangan lisan dari berbagai orang yang dirangkum secara korelatif, dan juga dalam penafsirannya serta menyelesaikan data tidak menggunakan rumus statistik ataupun angka, tetapi hanya menggunakan buku atau literatur yang digali dari kata kekata.³²

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang jenis datanya bersifat kualitatif, yaitu berupa pernyataan, kalimat, dan dokumen.

Data akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menggambarkan kondisi serta situasi fenomena sosial di masyarakat, khususnya terkait dengan fenomena tertentu.³³

³² Margono, *Metode Penelitian Pendi di kan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), Hlm.36.

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menyajikan bukti ilmiah yang empiris dan objektif, didasarkan pada logika serta ilmu pengetahuan, dan didukung oleh teori serta metode yang tepat dalam disiplin ilmu yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan *Total Quality Management* dalam upaya penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 Semarang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang peneliti pilih yakni di SMP Negeri 16 Semarang, yang beralamat di Jl. Prof Dr. Hamka, Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50181. SMP Negeri 16 termasuk salah satu sekolah favorit terbukti dengan prestasi yang telah dicapai dalam kurun waktu dekat, dalam mencapai hal tersebut tentunya banyak usaha yang telah dilakukan sekolah, salah satunya yaitu bagaimana sekolah dapat memberikan penjaminan mutu bagi para pelanggannya, memiliki branding sekolah favorit tentunya memberikan dorongan sekolah untuk terus melakukan perbaikan agar semakin banyak yang menjadikan sekolah ini sebagai pilihan bagi Masyarakat luas. Dengan hal ini SMP Negeri 16 Semarang tentunya memiliki berbagai macam usaha maupun strategi dalam mengimplementasikan Total Quality Manajemennya

dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas atau penjaminan mutu Pendidikan.

Waktu yang diperlukan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu Hal ini tentunya disesuaikan dengan waktu yang diperkanankan pihak sekolah serta sesuai dengan kebutuhan penelitian yang diperlukan oleh peneliti.

C. Sumber Data

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yakni sumber data otentik yang diperoleh dari sebjek penelitian.³⁴ Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber data merupakan definisi data primer. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh, diolah, dan dianalisa dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan bagian Kesiswaan di SMP Negeri 16 Semarang.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendi di kan: Pendekatan Kuantatif, Kualitatif, Dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2016).

2. Data Sekunder

Sumber data yang didapat secara tidak langsung pada saat penelitian adalah data sekunder,³⁵ baik data tersebut berbentuk tulisan atau dokumentasi (peneliti sebagai tangan kedua). Pada penelitian ini sumber data sekunder didapatkan dari informasi tulisan atau dokumen data-data yang terkait dengan penelitian yang telah dilakukan di SMP Negeri 16 Semarang, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi guna membatasi ruang lingkup studi pada penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memilih data yang valid dan tidak valid terhadap masalah yang ingin dipecahkan.³⁶ Fokus penelitian ini dibatasi pada implementasi *Total quality management* (TQM) dalam penjaminan mutu Pendidikan, meliputi bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya.

E. Teknik pengumpulan data

Proses mengumpulkan informasi secara terstruktur merupakan inti dari pengumpulan data. Berdasarkan jenis

³⁵ Sugiyono.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007).

penelitian yang akan dilaksanakan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, meliputi:

1. Wawancara

Interaksi yang memuat pertukaran informasi dan ide melalui proses tanya jawab merupakan definisi dari wawancara. Dalam wawancara, para peserta saling bertemu dan mendengarkan informasi secara aktual, sehingga mereka dapat membangun pemahaman yang lebih mendalam tentang topik tertentu. Proses wawancara dilakukan secara terstruktur, sistematis, dan selalu berpedoman pada tujuan dari penelitian yang sedang berlangsung.³⁷

Kepala sekolah dan wakil kepala kurikulum menjadi objek wawancara pada penelitian. Saat proses wawancara dilaksanakan, selain mempersiapkan instrumen, peneliti dapat memanfaatkan instrumen lain seperti alat tulis dan perekam suara untuk memastikan wawancara dapat berjalan lancar. Metode ini bertujuan untuk memahami keadaan spesifik dan informasi yang diperlukan terkait perencanaan serta implementasi *Total Quality Management* (TQM)

³⁷ Muh Fitrah dan Luthfiyah, *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus* (sukabumi: cv. Jejak, 2017).

dalam upaya penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 Semarang.

2. Observasi

Menurut poerwandari proses mengamati menjadi dasar dalam peneliti dalam melaksanakan penelitian, sehingga metode ini dapat dikatakan metode fundamental dan paling tua.³⁸ Teknik observasi diaplikasikan untuk menghimpun informasi dari berbagai sumber data, termasuk rekaman peristiwa, perilaku, lokasi, dan gambar, yang memberikan wawasan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Pengamatan tersebut dapat dilakukan secara langsung, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan situasi yang diamati, atau secara tidak langsung, dengan memanfaatkan alat bantu seperti kamera atau perangkat perekam lainnya. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengamati kejadian tanpa harus berada di lokasi secara fisik.

³⁸ Imam Gunawan, "Merevitalisasi Kepemimpinan Pancasila Dalam Bidang Pendi di kan," *Prosidi ng Seminar Nasional Penguatan Manajemen Pendi di kan Di Era Kompetisi Global, Jurusan Administrasi Pendi di kan Universitas Negeri Malang, Malang 12* (2016): 67–68, <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/5-Imam-Gunawan.pdf>.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk meniti dan menghimpun data secara otentik, serta untuk mendatangkan persamaan ataupun perbedaan pada penelitian. Istilah "dokumentasi" sendiri diambil dari kata "dokumen," yang mengacu pada bahan-bahan tertulis. Dalam konteks pengumpulan bahan penelitian, fokusnya adalah pada dokumen-dokumen tertulis tersebut, seperti buku, jurnal, majalah, dan sumber lainnya yang relevan.³⁹ Jadi, Dokumentasi ialah teknik penggabungan data yang bermaksud untuk mencari dan mengumpulkan informasi mengenai objek kajian, sehingga dapat mendukung analisis dan pembahasan dalam penelitian. Sumber data yang digunakan dalam dokumentasi mencakup berbagai materi tertulis, seperti buku, jurnal, artikel, laporan penelitian, arsip, dan dokumen relevan lainnya. Teknik ini sangat berguna untuk memperoleh data sekunder yang telah tersedia, memberikan pemahaman yang lebih mendalam, dan memperkuat landasan teori dalam suatu kajian.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Malang: UMM, 2002).

Dokumen yang dihimpun oleh peneliti disortir dan disusun dengan cermat sesuai dengan inti dari penelitian. Dokumen-dokumen yang relevan dijadikan data penyokong agar memperkuat hasil kajian. Dengan cara ini, penelitian yang dilakukan dapat disediakan dengan valid dan komprehensif, sehingga menghasilkan paparan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu kajian yang kredibel dan ilmiah.

F. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data bukan hanya berperan untuk menanggapi kritik yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, tetapi juga merupakan elemen penting dalam pemahaman mengenai penelitian kualitatif itu sendiri. Validitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa sebuah penelitian memenuhi kriteria ilmiah serta untuk memverifikasi keakuratan data yang telah diperoleh.

Tujuan utamanya adalah memastikan konsistensi antara pengamatan dan informasi yang diperoleh, sehingga hasil penelitian tetap akurat dan selaras dengan realitas di lapangan. Teknik ini juga melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber penelitian untuk meningkatkan validitas. Untuk memvalidasi data yang

dikumpulkan, peneliti memilih teknik triangulasi sebagai metode pengujian keabsahan data, antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data adalah proses verifikasi data melewati bermacam sumber yang dapat dipercaya. Pada metode triangulasi, peneliti mempertimbangkan data dari berbagai informan. Jika terdapat perbedaan informasi antara informan primer dan sekunder, peneliti akan berdiskusi lebih lanjut dengan informan primer untuk mengklarifikasi dan memvalidasi data yang ada.⁴⁰

2. Triangulasi Teknik

Dalam pengujian kredibilitas data, peneliti memeriksa informasi dari sumber serupa dengan memakai teknik yang berlainan. Misalnya, data dapat diverifikasi melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi. Jika hasil dari metode ulike tersebut menunjukkan perbedaan, menentukan keakuratan akan dilakukan melalui diskusi lebih lanjut dengan sumber data terkait.

⁴⁰ M. Djamal, *Paradi gma Penelitian Kulitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

3. Triangulasi Waktu

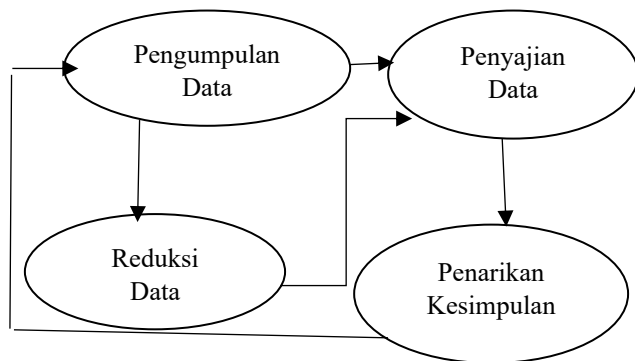
Pengumpulan data dengan wawancara dilaksanakan pada pagi hari, ketika narasumber masih segar, dapat memberikan hasil yang lebih valid dan kredibel. Selanjutnya, peneliti dapat melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain di waktu atau situasi yang berbeda. Jika pengujian tersebut menghasilkan data yang berbeda, peneliti akan melakukannya berulang kali hingga ditemukan kepastian mengenai data yang benar.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman digunakan pada penelitian ini agar penelitian dilaksanakan secara interaktif dan berkesinambungan yang ada di sepanjang proses pengumpulan data dan setelahnya.⁴¹ Analisis data dilakukan secara berkesinambungan, mulai dari sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama proses penelitian berlangsung, hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Proses ini dimulai ketika peneliti menentukan fokus dan tujuan penelitian, dilanjutkan dengan pengumpulan data, dan terus berlanjut

⁴¹ Gunanawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

sepanjang kegiatan di lapangan. Selama penelitian, peneliti secara aktif menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi pola, tren, atau informasi penting yang dapat mendukung hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Proses analisis ini berlanjut hingga penyusunan laporan penelitian, di mana peneliti merangkum hasil dari analisis yang telah dilakukan.



Model Analisis Interaktif

Analisis data adalah sistem yang bertujuan agar informasi ditemukan dan disusun dari data yang diperoleh melewati tanya jawab, catatan lapangan, serta sumber-sumber lainnya. Proses ini dirancang agar data mudah dipahami dan penemuan yang dihasilkan tersampaikan kepada orang lain. Dalam analisis data, langkah-langkah

yang diambil meliputi pengorganisasian data, penguraian menjadi unit-unit yang lebih kecil, sintesis informasi, pengelompokan dalam pola-pola, serta pemilihan elemen-elemen yang penting untuk dipelajari. Akhirnya, analisis ini berujung pada kesimpulan yang dapat diceritakan dengan jelas kepada orang lain.⁴²

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan langkah penyempurnaan informasi yaitu dengan cara mengeliminasi data yang dianggap kurang penting atau tidak relevan, serta menyertakan data yang masih diperlukan. Di lapangan, data yang diperoleh bisa sangat beragam dan melimpah. Dalam konteks ini, reduksi data dapat diartikan meringkas dan memilah elemen-elemen yang paling signifikan, serta memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang esensial. Proses ini juga melibatkan pencarian tema dan pola, terutama dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang. Dengan mereduksi data, gambaran yang didapatkan oleh peneliti lebih transparan, yang pada

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendi di kan: Pendekatan Kuantati f, Kualitatif, Dan R&D.*

gilirannya akan memudahkan pengumpulan data lebih lanjut dan pencarian informasi ketika diperlukan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah proses pengorganisasian informasi yang dikumpulkan dalam kategori atau kelompok yang relevan. Menurut Miles dan Huberman, penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui bermacam cara, seperti uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan bentuk-bentuk lainnya. Mereka mengatakan bahwa umumnya penyajian data dipakai pada penelitian kualitatif adalah narasi tertulis.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam proses menarik kesimpulan, peneliti melakukan interpretasi data dengan mendalam, mengaitkan temuan dengan teori yang relevan serta informasi akurat yang diperoleh dari lapangan. Tahapan awal proses ini melibatkan observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi. Selanjutnya, dilakukan reduksi data yang mencakup peringkasan, pemilihan aspek-aspek kunci, serta pemfokusan pada hal-hal yang penting. Dalam konteks penelitian kualitatif, kesimpulan yang dicapai biasanya akan menjawab fokus yang telah ditentukan

sejak awal. Namun, terkadang kesimpulan tersebut tidak sepenuhnya dapat menjelaskan permasalahan yang ada. Hal ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif itu sendiri, di mana permasalahan yang dihadapi dapat bersifat sementara dan mungkin berkembang seiring peneliti melakukan observasi di lapangan.

Dalam kegiatan ini, melibatkan pengujian dan pemeriksaan kesimpulan yang telah diambil. Peneliti membandingkan kesimpulan dengan teori-teori yang relevan dan mengaitkannya dengan data awal melalui aktivitas pemeriksaan. Proses ini bertujuan untuk memberikan makna yang substansial pada penelitian, memastikan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki dasar yang kuat dan relevan dengan konteks penelitian tentang implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan di SM Negeri 16 Semarang.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Umum

1. Sejarah Singkat SMP Negeri 16 Semarang

Pada awal didirikannya SMP Negeri Ngaliyan, karena di Kecamatan ini belum sepenuhnya terpenuhi kebutuhan SMP dan SD Negeri. Saat itu masyarakat cukup membutuhkan mengenyam pendidikan yang lebih tinggi, dan Ngaliyan merupakan salah satu Kecamatan yang cukup padat penduduk dengan banyaknya perumahan-perumahan yang ada di daerah tersebut Melalui perwakilan Bapak Camat Ngaliyan saat itu pada tahun 1980/1981 masyarakat Ngaliyan memohon UGB SMP kepada pemerintah (Kanwil Depdikud Prop Jateng). Pada Tahun 1981/1982 setelah melalui aspirasi, turun usulan dana agar segera didirikan sekolah negeri di Ngaliyan.

Dana yang cukup terbatas itu difungsikan untuk menjangkau tanah murah dikawasan ngaliyan sehingga timbulah ide Bapak Camat Ngaliyan dengan usulan tanah milik Kelurahan untuk dilakukan jual beli dengan SMP dengan luas kurang lebih 1 hektar dengan harga Rp 15.000.000 (lima belas juta rupiah).

Sebelum tahun 1983 penggunaan nama SMP negeri di Indonesia masih beragam menggunakan nama tempat bangunan SMP tersebut berdiri, maka mulai dari tahun 1983 penamaan SMP khususnya di Kota Semarang diselaraskan dengan nomor urut 1 sampai berikutnya. Zaman yang terus berkembang mengikuti permintaan pasar dari tahun ke tahun sehingga berdampak pada dunia pendidikan. Pada Tahun 2015 tepatnya bulan Oktober Gedung SMP Negeri 16 Semarang (R. Guru, R BK, Aula lantai 2, UKS, Rumah jaga dan Gudang kena imbas pembongkaran jalan tol batang-semarang.⁴³

⁴³ “Data Diperoleh Dari TU SMP Negeri 16 Semarang,,” n.d.

2. Profil SMP Negeri 16 Semarang.

Table 4.1 Profil Sekolah

PROFIL SMP NEGERI 16 SEMARANG	
Nama Sekolah	SMP Negeri 16 Semarang.
Nomor statistic sekolah	201036316016
Provinsi	Jawa Tengah
Otonomi daerah	Kota Semarang
Kecamatan	Ngaliyan
Desa/Kelurahan	Ngaliyan
Jalan & Nomor jalan	Jl. Raya Ngaliyan
Kode pos	50181
Telepon	Kode Wilayah: 024 Nomor:7606676
Faxmile/fax	Kode Wilayah: 024 Nomor:7618848
Daerah	Perkotaan
Status sekolah	Negeri

Kelompok Sekolah	Sun Rayon 03
Akreditasi sekolah	A
Surat keputusam / SK	NO: 0472/0/1983 Tgl : 7-11-1983
Tahun berdiri	1983
Bangunan sekolah	Milik Sendiri
Jarak ke pusat kecamatan	0.3 KM
Jarak ke pusat otoda	10 KM
Terletak pada lintasan	Kecamatan
Jumlah keanggotaan rayon	15 Rayon
Organisasi penyelenggar	Pemerintah

3. Visi dan Misi MP Negeri 16 Semarang

Visi :

Sebagai bentuk pendidikan formal SMPN 16 Memiliki visi “unggul dalam prestasi, berkarakter Profil Pancasila dan Berwawasan Lingkungan”.

Misi :

1. Mendorong pembelajaran aktif dan partisipatif, di mana peserta didik terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran;
2. Menyediakan sumber daya yang memadai seperti buku teks, perangkat teknologi, fasilitas laboratorium, dan perpustakaan yang lengkap;
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap kinerja peserta didik, baik melalui penilaian formatif dan penilaian sumatif;
4. Memberikan dukungan individual kepada peserta didik yang mengalami kesulitan belajar atau memiliki kebutuhan khusus;
5. Membangun kemitraan yang kuat dengan orang tua dan komunitas sehingga mereka dapat terlibat aktif dalam mendukung prestasi peserta didik;
6. Mengajarkan dan menginternalisasi nilai-nilai Pancasila kepada peserta didik melalui kurikulum dan kegiatan ekstrakurikuler;
7. Mengajarkan nilai gotong royong dan mengembangkan sikap saling membantu dan peduli terhadap sesama dalam kehidupan sehari-hari;
8. Membangun pemahaman dan apresiasi terhadap keragaman budaya, agama, suku, dan pendapat di Indonesia;

9. Membangun kedisiplinan yang tinggi dan sikap tanggung jawab dalam setiap aspek kehidupan peserta didik;
10. Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, dan inovatif pada peserta didik;
11. Menciptakan lingkungan yang aman, inklusif, dan positif di sekolah, di mana peserta didik merasa didukung, dihargai, dan termotivasi untuk belajar;
12. Mengajarkan peserta didik tentang pentingnya menjaga dan melestarikan lingkungan hidup mencakup program-program yang mendorong praktik berkelanjutan, pengurangan limbah, penghijauan, dan kesadaran tentang dampak manusia terhadap alam;
13. Meningkatkan kesadaran peserta didik, guru, dan staf sekolah tentang isu-isu lingkungan, seperti perubahan iklim, keanekaragaman hayati, dan polusi; dan
14. Meningkatkan kerja sama dengan komunitas lokal, LSM lingkungan, dan institusi terkait untuk mengatasi masalah lingkungan secara bersama-sama.⁴⁴

⁴⁴ “Data Diperoleh Dari TU SMP Negeri 16 Semarang.”

B. Deskripsi Data Khusus

1. Implementasi *Total Quality Management* dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Total Quality Management (TQM), atau yang dikenal sebagai Manajemen Mutu Terpadu (MMT), merupakan sebuah sistem manajemen yang menetapkan kualitas sebagai strategi utama untuk mencapai tujuan organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya kepuasan pelanggan, dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, dimulai dari petinggi manajemen hingga staf operasional, dalam usaha peningkatan kualitas. MMT berupaya menciptakan budaya perbaikan terus-menerus dalam berbagai aspek organisasi, mencakup produk, layanan, karyawan, proses, hingga lingkungan kerja. Dengan menerapkan TQM, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan,

dan memperbaiki kinerja secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan menguatkan daya saing mereka di pasar.

Tujuan utama TQM adalah untuk tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi pelanggan, melalui penyediaan produk dan layanan dengan kualitas yang konsisten dan berkelanjutan.

TQM merupakan pelaksanaan proses manajemen dalam suatu organisasi yang berkualitas, atau dengan adanya pengelolaan yang berkualitas TQM juga dapat diartikan dengan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Jaminan mutu sendiri merupakan proses suatu produksi yang menjamin keluaran produk dapat memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

TQM (*Total Quality Management*) yakni untuk mengusahakan secara maksimal dalam suatu organisasi atau institusi agar dapat suatu produk atau jasa yang kualitas serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan dapat memberikan penjaminan mutu atau kualitas terhadap pelanggan, karena dengan adanya penjaminan mutu tersebut dapat menjadikan integritas suatu institusi khususnya di bidang Pendidikan meningkat, dan memberikan dampak

yang positif bagi keberhasilan untuk tercapainya sasaran serta visi misi yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Perencanaan Implementasi Total Quality Management dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Penjaminan mutu dalam dunia pendidikan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menetapkan dan memenuhi standar kualitas pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian, semua pemangku kepentingan termasuk peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, tenaga pendidik, tenaga pendukung, dan pihak-pihak lainnya dapat merasakan kepuasan yang sejalan dengan Standar Nasional Pendidikan yang berlaku di Indonesia. Proses ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa semua karakteristik dan kinerja pendidikan memenuhi standar, harapan, atau persyaratan yang telah ditetapkan, melalui dokumen akademik, dokumen mutu, serta proses audit atau evaluasi yang sistematis.

Fungsi dan tujuan penjaminan mutu pendidikan tercantum dalam Permendikbud No. 28 Tahun 2016, Pasal 2. Fungsi utama penjaminan mutu

adalah mengontrol pengoperasian pendidikan oleh satuan pendidikan, agar terciptanya kualitas pendidikan yang memadai. Sementara itu, penjaminan mutu bertujuan memastikan terpenuhinya standar di satuan pendidikan secara sistematis, holistik, dan berkelanjutan, sehingga dapat menumbuhkan dan mengembangkan budaya mutu secara mandiri di setiap satuan pendidikan.

Dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM), perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan agar pengimplementasian TQM dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Perencanaan merupakan bagian terpenting agar berbagai program dapat dijalankan dengan lancar. Perencanaan yang matang dapat menjadi landasan untuk mengatasi berbagai problema yang mungkin muncul saat pelaksanaan atau implementasi. Oleh sebab itu, perencanaan menjadi salah satu akar tercapainya suatu tujuan.

Dalam kaitannya, perencanaan implementasi Total Quality Management untuk penjaminan mutu pendidikan yang dijelaskan oleh Ibu Purnami

Subadiyah, S.Pd., M.Pd., selaku kepala sekolah adalah sebagai berikut:

“Perencanaan dalam penjaminan mutu pendidikan yang kami lakukan senantiasa melibatkan koordinasi yang erat dengan para pembantu pimpinan. Hal ini bertujuan untuk menyusun rencana strategis (renstra) yang efektif dalam upaya memenuhi delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP), yang mencakup: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan.”⁴⁵

Hal serupa dalam proses perencanaan ini, dijelaskan juga oleh Ibu Sri Rejeki, S.Pd., M.Pd. selaku Waka kurikulum yang menjelaskan bahwa:

“Perencanaan dalam upaya penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 adalah Langkah permulaan yang cukup penting untuk meyakinkan kualitas dalam menjalankan serangkaian kegiatan dalam pendidikan yang optimal terutama bagi siswa. Siswa merupakan pelanggan utama dalam suatu Pendidikan, oleh sebab itu kita para pembantu pimpinan harus mengetahui bagaimana analisis kebutuhan pelangganya, karena jika tidak dilakukan analisis kebutuhan terlebih dahulu apa yang akan direncanakan bisa jadi tidak tercapai, atau tidak berhasil”⁴⁶

Dari pemaparan wawancara diatas dapat dilihat bahwa perencanaan dalam penjaminan mutu

⁴⁵ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

⁴⁶ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.

Pendidikan, fokus terhadap pelanggan, menganalisis kebutuhan, merupakan hal pertama yang dilakukan SMPN 16 Semarang dalam tahapan menggembirakan pelanggan, yang tentunya utamanya adalah para peserta didik. Dalam hal ini selaras dengan keterangan dari Bp. Muhibbin, S.Pd.I, Selaku UR Kesiswaan yang menjelaskan, yakni:

“Ya,, kaitannya perencanaan dalam penjaminan mutu pendidikan dengan analisis kebutuhan pelanggan tentunya penting dikaji diawal, agar supaya apa ? agar yang direncanakan itu mempunyai sasaran atau obyek, dan hal ini harus dikaji bersama-sama untuk menjaga keutuhan perencanaan, dan tentunya harus dikomunikasikan kepada seluruh anggota pelaksana pendidikan, agar dapat saling memberi motivasi dalam menjalankan implementasi TQM ini dalam proses penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang”⁴⁷

Upaya dalam menjalankan rencana penjaminan mutu Pendidikan, utamanya untuk menggembirakan pelanggannya, yakni penyusunan rencana kegiatan atau program yang tepat untuk menunjang proses perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang. Hal ini dijelaskan

⁴⁷ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

langsung oleh Ibu Purnami Subadiyah,S.Pd, M.Pd.

Selaku kepala sekolah sebagai berikut :

“Tentunya Setiap awal tahun pelajaran, kami rutin melakukan diskusi untuk merancang berbagai kegiatan dan program yang bertujuan untuk memenuhi semua standar yang ada di 8 SNP tersebut. Hal terpenting menurut saya adalah pada saat perencanaan yaitu penyusunan renstra atau rencana strategis atau biasa disebutnya dengan kalender pendidikan, yang mana hal ini kami lakukan setiap awal tahun pembelajaran, renstra sendiri disusun agar supaya dalam melaksanakan proses Pendidikan itu kita punya acuan, dan tentunya terprogram, penyusunan renstra pun kami lakukan lagi lagi Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap kebutuhan pelanggan, karena dengan melihat terlebih dahulu bagaimana kebutuhan pelanggan, tentunya agar supaya apa yang nantinya di rencanakan tepat dan dapat dilakukan dengan proses yang efektif dan efisien”⁴⁸

Pernyataan tersebut diperkuat dengan data kalender Pendidikan atau kaldik yang disusun setiap awal semester, yang berisikan apa saja kegiatannya:

⁴⁸ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

Tabel 4.5 Kalender Pendidikan

**KALENDER PENDIDIKAN
SMP NEGERI 16 SEMARANG
TAHUN AJARAN 2024/2025**

BULAN		JULI 2024							TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI		8								
MINGGU			7	14	21	28			01-20	Libur TA 2023/2024
SENIN		1	8	15	22	29			22-24	MPLS
SELASA		2	9	16	23	30			29	Komunitas Belajar
RABU		3	10	17	24	31				
KAMIS		4	11	18	25					
JUM'AT		5	12	19	26					
SABTU		6	13	20	27					

BULAN		AGUSTUS 2024							TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI		22								
MINGGU			4	11	18	25			12-14	Lomba Pramuka dan Hari Pramuka
SENIN		5	12	19	26				15-16	Lomba HUT RI
SELASA		6	13	20	27				17	HUT RI
RABU		7	14	21	28				19	Komunitas Belajar
KAMIS		1	8	15	22	29			24	Sosialisasi Program Sekolah
JUM'AT		2	9	16	23	30				
SABTU		3	10	17	24	31				

BULAN		SEPTEMBER 2024							TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI		20								
MINGGU		1	8	15	22	29			2	Komunitas Belajar
SENIN		2	9	16	23	30			9-12	ANBK
SELASA		3	10	17	24				16	Libur Maulid Nabi Muhammad SAW
RABU		4	11	18	25				23-30	Assesmen Sumatif Tengah Semester
KAMIS		5	12	19	26					
JUM'AT		6	13	20	27					
SABTU		7	14	21	28					

BULAN	OKTOBER 2024					TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI	17						
MINGGU	6	13	20	27		1	Upacara Kesaktian Pancasila
SENIN	7	14	21			7	Penyerahaan Laporan Hasil Belajar Tengah Semester
SELASA	8	15	22	29			Komunitas Belajar
RABU	2	9	16	23	30	14	Tokoh Inspiratif
KAMIS	3	10	17	24	31	21	Komunitas Belajar
JUM'AT	4	11	18	25		28	Sumpah Pemuda
SABTU	5	12	19	26			

BULAN	NOVEMBER 2024					TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI	21						
MINGGU	3	10	17	24		4	Komunitas Belajar
SENIN	4	11	18	25		7	PEMILOS
SELASA	5	12	19	26		10	Hari Pahlawan
RABU	6	13	20	27		15-16	LDK
KAMIS	7	14	21	28		18	Komunitas Belajar
JUM'AT	1	8	15	22	29	25	Tokoh Inspiratif
SABTU	2	9	16	23	30		

BULAN	DESEMBER 2024					TGL	URAIAN KEGIATAN
HARI	15						
MINGGU	1	8	15	22	29	2-9	Assesmen Sumatif Akhir Semester Gasal
SENIN	2	9	16	23	30	10-11	Remedial dan Pengayaan
SELASA	3	10	17	24	31	12-19	Class Meeting
RABU	4	11	18	25		20	Penerimaan Laporan Hasil Belajar
KAMIS	5	12	19	26		23-31	Libur Semester Gasal TA 2024/2025
JUM'AT	6	13	20	27		25	Hari Raya Natal
SABTU	7	14	21	28		26	Cuti Bersama

Selain itu unit kurikulum SMPN 16 Semarang juga memiliki beberapa perencanaan yang tentunya mendukung dalam perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, hal ini , dijelaskan oleh Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd. selaku waka kurikulum :

“Di samping penyusunan renstra untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan pendidikan, tentunya kami merencanakan berbagai program dan gerakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan mutu pendidikan di sekolah kami. Salah satu contoh konkret dari upaya tersebut adalah perencanaan pembuatan Kurikulum Satuan Pendidikan (KSP). Kurikulum bukan hanya sekedar dokumen, melainkan merupakan "nafas" dari pendidikan yang menentukan arah dan tujuan pembelajaran. Selain itu, kurikulum juga merupakan bagian inti dari 8 Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang harus dipatuhi untuk mencapai kualitas pendidikan yang baik. Dengan merancang KSP yang relevan dan adaptif, kami berharap dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pengembangan kompetensi siswa serta menjawab tantangan zaman yang terus berubah. Dengan hal ini kami harap tidak hanya meningkatkan prestasi akademik, tetapi juga mempertahankan penjaminan mutu Pendidikan yang ada Di SMPN 16 Semarang.”⁴⁹

Upaya-upaya yang terus dilakukan dalam melaksanakan perencanaan untuk penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, tidak hanya sebatas itu, namun juga memfasilitasi berbagai kebutuhan peserta didik, salah satu contohnya memfasilitasi dalam bidang minat dan bakat peserta tentunya juga dapat menunjang terlaksananya penjaminan mutu Pendidikan, dalam hal ini beberapa

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.

perencanaan yang dilakukan oleh bagian kesiswaan SMPN 16 Semarang dijelaskan oleh Bp. Muhibbin,S.Pd.I, Selaku UR Kesiswaan yang menjelaskan, yakni:

“rencana strategis (renstra) yang telah disusun, tujuan utama kami adalah untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang berlaku. Dalam upaya ini, bagian kesiswaan berperan penting dengan melakukan program atau kegiatannya, salah satu contohnya yaitu pemetaan bakat dan minat peserta didik. Proses pemetaan ini dimulai sejak Masa Pengenalan Lapangan Sekolah (MPLS), di mana kami mengidentifikasi potensi masing-masing siswa secara lebih mendalam. Untuk memastikan hasil yang lebih akurat dan komprehensif, kami melibatkan para wali kelas serta orang tua atau wali murid dalam proses ini. Dengan demikian, kami dapat memahami dengan lebih baik apa yang menjadi minat dan bakat siswa.”⁵⁰

Pernyataan tersebut diperkuat dengan dokumentasi kegiatan MPLS (Masa Pengenalan Lapangan Sekolah) yang tentunya kegiatan ini dilakukan setelah proses PMB atau Penerimaan Murid Baru.

⁵⁰ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.



Gambar 4.1 : Kegiatan MPLS

Dalam hal ini Bp. Muhibbin,S.Pd.I, Selaku UR Kesiswaan juga menambahkan:

“Selanjutnya, minat dan bakat tersebut kami wadahi melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang tentunya dirancang untuk mendukung pengembangan diri siswa setelah jam pelajaran tidak berlangsung. Kegiatan ekstrakurikuler ini merupakan sebagai bagian dari proses penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 melalui sarana mengasah kemampuan siswa. Dengan memberikan ruang bagi siswa untuk mengeksplorasi dan meningkatkan minat mereka, tentunya mendukung perkembangan siswa, yang pada saatnya akan berpartisipasi pada meningkatnya kualitas pendidikan secara keseluruhan. Kami percaya bahwa pendekatan ini akan memberi bekal siswa dengan pengetahuan, keterampilan, pengalaman yang dibutuhkan.”⁵¹

Pernyataan diatas dikuatkan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa di

⁵¹ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

SMPN 16 Semarang sampai detik ini memiliki 11 ekstrakurikuler yang digunakan sebagai wadah dalam menaungi berbagai minat bakat peserta didiknya.

Tabel 4.6 Tabel Daftar Ekstrakurikuler



No.	Nama Ekstrakurikuler	Pembimbing/Pembina	Waktu Pelaksanaan
1.	PMR	Umi Fadhilah, S.Pd. (Pembina) Arif Fajar Fitrianto (Pelatih Luar)	Rabu
2.	Volly Ball	M. Ridho Afrizal,S.Pd. (Pembina) Didik S. (Pelatih Luar)	Selasa
3.	Hockey	Gunanjar Sugirso (Pelatih Luar)	Selasa
4.	Sepak Bola	Achmad Taufiq (Pelatih Luar)	Senin
5.	Bola Tangan	Dimas (Pelatih Luar)	Rabu
6.	Futsal	Dicky (Pelatih Luar)	Kamis
7.	Musik Band	Teguh Joko Prastyo,S.Pd.	Jum'at
8.	Paskibra	M. Muhibbin, S.Pd.I (Pembina) Alfiani Ichsanti O. (Pelatih Luar)	Senin
9.	Seni Tari	Kurnia Ningsih Tri.P, S.Pd.	Jum'at
10.	Pencak Silat	Bagus Sugiharto (Pelatih Luar)	Senin
11.	Taekwondo	Widodo (Pelatih Luar)	Kamis

Dari pemaparan hasil interaksi tanya jawab, dokumentasi dan hasil observasi didapatkan kesimpulan bahwa Proses perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang sangat diprioritaskan karena diyakini bahwa kualitas mutu pendidikan yang baik dimulai dari perencanaan yang solid dan terstruktur.

Perencanaan yang dilakukan di sekolah ini tidak hanya memperhatikan aspek akademik, tetapi juga menyentuh berbagai dimensi lain yang mendukung perkembangan siswa secara menyeluruh. Dalam hal ini, perencanaan disusun dengan cermat, melibatkan analisis mendalam terhadap kebutuhan dan potensi yang ada pada siswa, serta merancang langkah-langkah yang tepat untuk mencapai tujuan pendidikan jangka Panjang.

Salah satu fokus utama dalam perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang adalah dalam pengembangan minat dan bakat siswa. Sekolah berupaya menciptakan berbagai program yang dapat mendukung para siswa untuk mengeksplorasi bakat mereka, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik. Dalam proses ini seluruh stakeholder yang terlibat, termasuk guru, kepala sekolah, serta orang tua atau wali peserta didik, diberikan peran. Keterlibatan orang tua, misalnya, dilakukan melalui pertemuan rutin untuk membahas kemajuan anak, mengidentifikasi minat siswa, serta memberikan masukan yang relevan untuk penyusunan program yang lebih tepat sasaran.

3. Pelaksanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMPN 16 Semarang.

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah konsep yang mengacu pada standar mutu dalam pendidikan. TQM bukan sekadar metode, melainkan juga sebuah filosofi yang menyediakan berbagai alat untuk meningkatkan kualitas. Konsep ini diwujudkan melalui ide-ide sentral yang diimplementasikan dalam praktik nyata.⁵²

Dengan mengimplmentasikan TQM, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat reputasi mereka di masyarakat. Hal ini juga berkontribusi pada pengembangan berkelanjutan, di mana lembaga dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta siswa dipersiapkan untuk menghadapi tantangan di masa depan dengan kemampuan yang substansial dan berkualitas.

Perencanaan yang berkualitas merupakan proses yaitu mengidentifikasi pelanggan dan menyampaikan produk atau jasa dengan ciri yang

⁵² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendi di kan.* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006).

tepat yang kemudian menstransfer pengetahuan ke seluruh anggota lembaga dengan tujuan yaitu untuk memuaskan pelanggan sangat diperhatikan, karena tujuan utamanya adalah memuaskan pelanggan, maka perencanaan yang berkualitas menjadi hal yang penting. Dalam hal ini disampaikan pula oleh Ibu Purnami Subadiyah, S.Pd, M.Pd. Selaku kepala sekolah sebagai berikut :

“Tentunya pada proses perencanaan yang kami lakukan bagaimana identifikasi kebutuhan dari pelanggan kami, kami juga melibatkan partisipasi aktif dari seluruh bapak dan ibu guru. Karena kami percaya bahwa pentingnya kolaborasi untuk menggapai hasil yang sempurna. Meskipun pelaksanaan program bersifat berjenjang, kami selalu menjaga komunikasi yang terbuka dengan para guru, disamping itu tentunya kami selalu menjaga juga komunikasi dengan para orangtua siswa, kami juga sangat membuka lebar apabila orangtua memberikan masukan dan sarannya, Setelah mengumpulkan pandangan-pandangan tersebut, kami mendiskusikannya dalam kelompok kecil yang terdiri dari para pembantu pimpinan. Dalam diskusi ini, kami berusaha untuk menganalisis setiap masukan secara mendalam dan mencari solusi terbaik untuk implementasi program. Selain itu, setiap standar memiliki penanggung jawab yang ditunjuk,

sehingga ada kejelasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.”⁵³

Sejalan dengan pernyataan tersebut oleh Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd. selaku waka kurikulum yang menambahkan :

“Identifikasi kebutuhan itu kan merupakan langkah awal untuk merancang program yang efektif. Dalam proses ini, kami mengundang komite sekolah, yang terdiri dari para guru dan tenaga kependidikan, serta melibatkan perwakilan dari orang tua. Partisipasi berbagai pihak ini penting agar kami mendapatkan masukan-masukan yang tentang kebutuhan dan harapan keseluruhan stakeholder sekolah.Kami juga melibatkan pembantu pimpinan dalam setiap tahap identifikasi ini, memastikan bahwa semua suara didengar dan dipertimbangkan. Dengan pendekatan kolaboratif ini, kami berupaya menciptakan proses perencanaan yang berkualitas, di mana setiap orang itu bisa merasa bahwa ia terlibat dan memiliki kontribusi terhadap keputusan yang diambil. Dengan demikian, kami dapat merumuskan program yang tidak hanya relevan, tetapi juga mampu menjawab tantangan yang dihadapi oleh siswa dan komunitas sekolah secara keseluruhan”⁵⁴

Dalam hal ini Bp. Muhibbin,S.Pd.I,
Selaku UR Kesiswaan juga menambahkan:

⁵³ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

⁵⁴ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

“Kami melakukan koordinasi yang intensif dengan kru kesiswaan untuk meyakinkan semua kegiatan yang direncanakan berjalan dengan lancar dan berkaitan dengan tujuan pendidikan yang diharapkan. Selain itu, kami juga aktif meminta partisipasi dan masukan dari orang tua peserta didik. Kami menyadari bahwa bakat dan minat yang kami kembangkan di sekolah haruslah sinkron dengan dukungan serta harapan dari orang tua. Dukungan orang tua sangat penting, karena mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang karakter dan kebutuhan anak-anak mereka.”⁵⁵

Dari ketiga pernyataan diatas dapat dilihat bahwa pada pelaksanaan proses implementasi perencanaan kualitas atau mutu di SMPN 16 Semarang melibatkan secara keseluruhan stakeholder, salah satunya adalah mengikutsertakan partisipasi para orangtua siswa dengan hal tersebut diharapkan bahwa apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dapat tercapai dengan baik, dan lembaga juga berharap perencanaan kualitas yang tepat dapat terciptanya kepuasan dari para pelanggan, Tidak hanya melibatkan stakeholdernya, dalam pelaksanaannya juga membuka bagi keseluruhan

⁵⁵ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

stakeholdernya untuk menyampaikan masukan-masukan agar pelaksanaan proses kualitas ini terlaksana dengan tepat sasaran.

Pernyataan tersebut dikuatkan pula dengan dokumentasi pelaksanaan sosialisasi program kepada para orangtua peserta didik, yang mana dalam sosialisasi ini menjelaskan program-program sekolah yang akan dilaksanakan dalam satu semester.

Hal ini merupakan wujud dari komitmen SMPN 16 Semarang untuk memberikan pendidikan yang relevan bagi setiap peserta didik, dan diharapkan melalui pemahaman yang lebih baik dari para orangtua siswa dapat menjadi pendukung para peserta didik untuk meraih potensi terbaik serta mampu mewujudkan visi misi sekolah.



Gambar 4.2 Kegiatan Sosialisasi Program

Persoalan yang ditemui lalu dipecahkan untuk mencapai kesesuaian dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Kaitanya dengan pelaksanaan Pengendalian Kualitas untuk mewujudkan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, yakni ketika pelaksanaan kegiatan atau program yang telah disusun akan di periksa atau dimonitoring secara terus-menerus, untuk mengetahui kekurangan yang nantinya dijadikan sebagai evaluasi dan bahan perbaikan. Dalam hal ini Ibu Purnami Subadiyah,S.Pd, M.Pd. Selaku kepala sekolah memberikan penjelasan:

“Apabila perencanaan kita didasarkan pada identifikasi kebutuhan yang akurat, maka secara

otomatis program yang dirancang akan tepat sasaran dan sesuai dengan konteks yang ada di SMPN 16 Semarang ini, Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan perencanaan berbasis data. Karena perencanaan berbasis data atau (PBD) memungkinkan kami untuk memahami secara mendalam kondisi nyata di lapangan, sehingga program yang kami laksanakan benar-benar relevan dan bermanfaat bagi seluruh siswa. Yang kemudian hasil dari kegiatan atau program yang kami susun di laporkan melalui rapor pendidikan, yang memberikan gambaran tentang profil sekolah kami. Rapor ini merepresentasikan kondisi yg sebenarnya, mencakup berbagai aspek seperti prestasi akademik, sarana dan prasarana, serta partisipasi masyarakat.

Dengan memanfaatkan data yang ada, kami dapat menyusun program yang tidak hanya sesuai dengan kebutuhan saat ini, tetapi juga mampu menjawab tantangan yang mungkin dihadapi di masa depan. Pendekatan ini akan memastikan bahwa setiap langkah yang kami ambil akan memberikan dampak yang positif bagi perkembangan siswa dan kemajuan sekolah secara keseluruhan.”⁵⁶

Sejalan dengan hal ini, Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd. selaku waka kurikulum yang menambahkan:

“Program yang kami laksanakan bersifat relevan dengan kurikulum, terutama dalam Kurikulum Merdeka. Salah satu inisiatif yang

⁵⁶ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

kami jalankan adalah workshop dan pelatihan yang difokuskan pada penerapan kurikulum tersebut di SMPN 16 Semarang.

Untuk mendukung pengembangan profesionalisme guru, kami juga mengadakan komunitas belajar tingkat sekolah yang dilaksanakan setiap dua minggu sekali. Komunitas belajar ini dimulai dari Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) masing-masing mata pelajaran, di mana para guru dapat saling berbagi pengalaman dan praktik terbaik. Melalui komunitas belajar ini, kami berharap setiap guru merasa didukung untuk berinovasi. Dengan demikian, kami tidak hanya meningkatkan kompetensi masing-masing guru, tetapi juga secara keseluruhan meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah kami.”⁵⁷

Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil dokumentasi yang sebagai Sekolah Penggerak, yakni menyelenggarakan kegiatan Komunitas Belajar serbagi sebagai wadah berbagi praktik pembelajaran inovatif bersama Guru semua mata Pelajaran Kegiatan ini dilakukan secara rutin dengan harapan agar semua guru matapelajaran dapat saling sharing untuk menciptakan inovasi pada pembelajaran di sekolah.

⁵⁷ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.



Gambar 4.3 Dokumentasi Kegiatan Komunitas Belajar.

Dari dua pemaparan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan quality control/pengendalian kualitas atau mutu, SMPN 16 Semarang terus berupaya untuk menerapkan program yang relevan dengan kurikulum yang sedang berlaku yaitu kurikulum merdeka belajar tentunya tujuan utamanya yaitu mewujudkan penjaminan mutu Pendidikan yang terbaik.

Selain itu dengan adanya rapor Pendidikan yang dijadikan sebagai data untuk melakukan perbaikan mutu Pendidikan. Yang mana pada rapor tersebut tentunya berisikan data akademis maupun non akademis siswa.

Sejalan dengan penjelasan tersebut, bagian Kesiswaan, yakni Bapak Muhibbin, S.Pd.I., memberikan pernyataan:

“Implementasi pengendalian kualitas atau mutu, tentunya sebisa mungkin kami mengimplementasikan kegiatan-kegiatan yang merujuk pada kurikulum Merdeka, disini salah satu real program yang kami implementasikan yakni P5 (Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila) melalui p5 tersebut siswa dikenalkan dengan berbagai kegiatan, salah satu contohnya yaitu projek suara demokrasi, peserta didik di ajarkan bahwa segala sesuatu yang di ajarkan harus menanggapi dengan nalar yang kritis dan berkebinekaan global, maka dari situ siswa di ajarkan untuk ber demokrasi, yang mana ending dari program tersebut akan diterapkan pada saat PEMILOS (pemilihan ketua osis). Dibidang lain seperti olahraga sekolah tentunya memfasilitasi berbagai kebutuhan siswa dalam mengembangkan bakat minatnya.”⁵⁸

Pernyataan diatas diperkuat dengan dokumentasi, berdasarkan dimensi dan elemen

⁵⁸ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

profil pelajar Pancasila dan mengangkat tema “suara demokrasi” diharapkan peserta didik dapat menumbuhkan jiwa yang berintegritas dalam diri peserta didik agar dapat menerapkan demokrasi, hal ini dideklarasikan langsung oleh kepala SMPN 16 Semarang.



Gambar 4.4 Implementasi profil pelajar Pancasila mengangkat tema “suara demokrasi”

Dari pemaparan data diatas dapat diambil Kesimpulan, SMPN 16 Semarang menerapkan perencanaan kualitas dalam penjaminan mutu Pendidikan memastikan program yang dijalankan tepat sasaran dan relevan dengan kondisi sekolah.

Hal ini bertujuan untuk memberikan dampak positif pada perkembangan siswa dan kemajuan sekolah secara keseluruhan.

Dalam upaya pengendalian mutunya, sekolah mengacu pada Kurikulum Merdeka dengan berbagai program, seperti workshop dan pelatihan untuk guru, serta komunitas belajar untuk mendukung pengembangan profesionalisme. Selain itu, melalui rapor pendidikan, sekolah mengevaluasi hasil program dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Implementasi program juga melibatkan kegiatan seperti Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5), yang mengajarkan siswa tentang demokrasi dan nilai-nilai kebinekaan, serta pengembangan bakat siswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler. Semua upaya ini mendukung tercapainya penjaminan mutu pendidikan yang berkualitas.

Pendidikan merujuk pada usaha yang dilakukan untuk meningkatkan baik dari segi kualitas proses hingga hasil pendidikan. Upaya ini tentu saja dilakukan oleh SMPN 16 Semarang dengan tujuan utama dari perbaikan kualitas ini

adalah untuk memastikan bahwa pendidikan yang diberikan efektif, efisien, serta kesesuaian atau relevansi dengan apa yang pelanggan butuhkan terutama di dunia kerja, serta dapat memberikan pengalaman belajar yang berarti bagi peserta didik. Hal ini juga dinyatakan oleh Ibu Purnami Subadiyah,S.Pd, M.Pd. Selaku kepala sekolah:

“Upaya kami dalam melakukan perbaikan mutu Pendidikan tentunya memastikan bahwa proses belajar mengajar di sekolah ini dapat berjalan dengan baik. Memaksimalkan sumber daya manusia serta sumber daya lain yang ada disekolah, Oleh karena itu perbaikan kualitas yang dilakukan di SMPN 16 Semarang meliputi pengembangan karakter, keterampilan, serta kemampuan berfikir siswa tidak terbatas pada aspek akademik saja”⁵⁹

Hal serupa juga dinyatakan oleh Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd. Selaku bagian kurikulum di SMPN 16 Semarang:

“Ya, sebagai bentuk upaya sekolah dalam melakukan perbaikan kualitas pendidikannya, selain memberikan lingkungan pembelajaran yang baik, tentunya kita juga memperkuat kompetensi guru dengan cara memberikan pelatihan secara berkelanjutan, kami juga rutin melakukan sharing oleh komunitas belajar yang ada di SMPN 16 Semarang, yang mana nantinya saling bertukar

⁵⁹ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

dan berbagi pengalaman, karena kami percaya guru merupakan salah satu kunci utama dalam meningkatkan hasil Pendidikan”⁶⁰

Hal serupa juga dikatakan oleh Bp. Muhibbin,S.Pd.I. yakni bagian kesiswaan SMPN 16 Semarang:

“Perbaikan itu kan merupakan tanggung jawab seluruh komponen sekolah, karena komponen sekolah seperti kepala sekolah, dewan guru serta para peserta didik adalah hal yang saling berkaitan satu sama lain. Pemanfaatan sumber daya manusia, maupun fasilitas atau sarana prasana dalam menunjang pembelajaran yang berkualitas merupakan Langkah utama dalam melaksanakan perbaikan kualitas, hal ini tentunya juga bagian dari SMPN 16 Semarang dalam mempertahankan penjaminan mutu pendidikannya”⁶¹

Berdasarkan beberapa pernyataan hasil kegiatan tanya jawab yang telah dipaparkan dapat diambil kesimpulan mengenai perbaikan kualitas Pendidikan adalah proses yang berkesinambungan, seperti halnya yang dilakukan oleh SMPN 16 Semarang, yakni melibatkan seluruh aspek Pendidikan untuk saling mendukung, karena hal ini menjadi tanggung

⁶⁰ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.

⁶¹ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

jawab seluruh sektor Pendidikan dimulai dari pimpinan, guru, peserta didik bahkan juga orang tua. Dengan dilaksanakannya perbaikan kualitas secara maksimal Pendidikan dapat lebih relevan dan bermanfaat untuk saat ini maupun kedepannya.

4. Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMPN 16 Semarang

Evaluasi terhadap implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu pendidikan berfokus pada identifikasi dan perbaikan kekurangan-kekurangan yang ada, serta upaya untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas yang telah tercipta. Di SMPN 16 Semarang dalam proses evaluasi ini sangat diperhatikan karena untuk memastikan bahwa setiap elemen dalam sistem pendidikan terus berkembang dan dapat memberikan hasil yang sempurna, baik dari segi pengajaran, pengelolaan sumber daya, maupun kepuasan konsumen, dalam kasus ini tentunya adalah siswa, orang tua, dan masyarakat secara umum. Selain itu, evaluasi ini juga menunjukkan bahwa lembaga pendidikan tidak hanya peduli pada kualitas saat ini,

tetapi juga bertekad untuk tetap berkarya, berinovasi, dan menyesuaikan diri dengan zaman yang terus berkembang.

Hal ini senada dengan yang diutarakan oleh Ibu Purnami Subadiyah,S.Pd, M.Pd. Selaku kepala sekolah:

“Evaluasi yang kami lakukan tentunya dilihat selama peaksanaan program atau kegiatan yang sebelumnya telah direncanakan, dalam setiap program maupun kegiatan kan ada indikator-indikator atau goal ketercapaian dan keberhasilannya, evaluasi biasanya kami adakan di pertengahan semester dan pada akhir semester, dan untuk kegiatannya evaluasi ini biasanya kami lakukan tetap melibatkan stakeholder salah satunya orangtua/wali murid, misalnya yaitu quisioner tentang kepuasan terhadap pelaksanaan pembelajaran untuk menjadi indikator pelaksanaan pembelajaran telah berjalan dengan baik, contoh lain bagian sarana prasarana, apakah sarpras yang ada di SMPN 16 Semarang yang disediakan telah mencapai standar minimal dari standar sarana prasarana, hal tersebut juga menjadi bahan evaluasi bagi kami, untuk terus berupaya memberikan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi segala kegiatan yang dilaksanakan yang tentunya untuk menunjang proses penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang”⁶²

Selain itu Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd. Selaku bagian kurikulum di SMPN 16 Semarang:

⁶² Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.

“Dalam kaitanya dengan evaluasi dalam pelaksanaan Penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, kami tentunya melakukan proses evaluasi dengan menyeluruh, evaluasi juga perlu diperhatikan baik dari sisi siswa maupun guru, juga memerlukan perhatian serius. Untuk itu, evaluasi harus mencakup aspek penilaian terhadap efektivitas kurikulum, metode pengajaran, serta tingkat pencapaian kompetensi yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya yaitu dukungan penyediaan fasilitas sarana prasarana yang mencukupi. Sarpras yang baik akan menyokong proses belajar mengajar yang optimal akan menciptakan suasana yang kondusif bagi perkembangan siswa”⁶³

Dari dua pernyataan diatas Bp. Muhibbin,S.Pd.I. yakni bagian kesiswaan SMPN 16 Semarang, juga memberikan pernyataannya tentang evaluasi pelaksanaan kegiatan program penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 N Semarang, yakni:

“Evaluasi perlu ditingkatkan tidak hanya dari segi kinerja guru, tetapi juga pada berbagai aspek lain yang mendukung mutu pendidikan secara keseluruhan. Pertama, evaluasi terhadap kualitas pengajaran oleh guru sangat penting untuk memiliki seberapa jauh mereka mampu mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada siswa secara efektif. Selain itu, evaluasi terhadap pelayanan kepada siswa, seperti cara guru berinteraksi dan memberikan bimbingan, juga harus menjadi perhatian utama. Selanjutnya tentunya yaitu sarana prasarana dalam kegiatan Pendidikan perlu

⁶³ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.

diperhatikan karena hal ini akan berdampak pada kenyamanan dan motivasi belajar siswa, yang pada gilirannya mempengaruhi hasil pendidikan yang ingin dicapai.”⁶⁴

Dari pendefinisian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam evaluasi implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu Pendidikan, dilakukan ketika program atau kegiatan yang telah direncanakan dengan indikator atau goal ketercapaian kegiatan tersebut, selain itu melibatkan orangtua atau wali murid dalam pelaksanaan evaluasi juga sangat penting, dengan demikian orang tua murid juga mengetahui bagaimana pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan, selain hal itu tentunya sarana prasarana juga menjad faktor penting dalam pelaksanaan program, dengan adanya sarana prasarana yang sesuai dengan standar maka akan menunjang efektifnya kegiatan yang dilaksanakan. Setelah pelaksanaan evaluasi tentunya perlu adanya tindakan tindaklanjut dari apa yang telah di laksanakan dan di evaluasi, beberapa contoh tindaklanjut yang dilakukan oleh SMPN 16 Semarang yang merujuk dari hasil

⁶⁴ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

evaluasi yaitu, dijelaskan oleh oleh Ibu Purnami Subadiyah, S.Pd, M.Pd. Selaku kepala sekolah:

“Tindak lanjut kan tentunya merujuk pada hasil evaluasi yang telah kami lakukan, nah misalnya disini kita ambil contoh dari segi pembiayaan, semisal dari program yang telah kita rencanakan dan kita laksanakan lalu kita evaluasi ada Kendal dalam segi pembiayaan, tentunya kita akan menata ulang, bagaimana merancang rencana anggaran sekolah untuk lebih baik lagi, misalnya anggaran kita kan dari BOS, dana BOS tersebut kan sudah teregulasi dengan jelas, dan sudah ada ketentuan-ketentuan yang mengatur, hal ini tentunya tidak semua dana BOS tersebut mampu membiayai kebutuhan sekolah, terutama dalam kegiatan-kegiatan yang kita laksanakan, maka salah solusi kita mengatasi dengan cara melakukan Kerjasama dengan lembaga-lembaga lain, agar kualitas pembelajaran meningkat dan teratasi, ini merupakan contoh bagaimana SMPN 16 Semarang, mengatasi standar pembiayaan, agar supaya tetap bisa memenuhi standar nasional Pendidikan yang ada, dan tentunya hal ini merupakan upaya kami dalam mempertahankan mutu Pendidikan di sekolah ini”⁶⁵

Penjelasan tersebut diperkuat dengan dokumentasi pada saat pelaksanaan salah satu program yang ada di SMPN 16 Semarang, yakni “*parenting sixteen*” yang bekerjasama dengan Rumah Duta Revolusi Metal (RDRM) Kota Semarang.

⁶⁵ Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang, 02 Oktober 2024.



**Gambar 4.5 Dokumentasi Pelaksanaan
Program *Parenting Sixteen***

Selain itu Ibu Sri Rejeki, S.Pd., M.Pd. selaku bagian kurikulum di SMPN 16 Semarang, juga menambahkan tentang bagaimana proses tindak lanjut setelah dilaksanakannya evaluasi, yakni: “setelah evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan tentunya kami akan mendatakan hasil, seperti apa saja kekurangan-kekurangan yang ada, dan apa saja yang perlu kami perbaiki, serta kendala-kendala apa yang kami hadapi selama proses pelaksanaan kegiatan kaitanya dalam pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan, hal ini biasanya kami mencari solusi atau jalan keluar, yang tentunya juga kami komunikasikan dengan seluruh komponen Pendidikan yang ada, apa yang perlu ditingkatkan di semester berikutnya, agar segala kegiatan yang telah kami rencanakan atau kami rancang diawal itu terlaksana sesuai dengan harapannya”⁶⁶

Terakhir Bp. Muhibbin, S.Pd.I. yakni bagian kesiswaan SMPN 16 Semarang, juga memperkuat dari

⁶⁶ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMPN 16 Semarang, 04 Oktober 2024.

pernyataan diatas, dengan pernyataannya tentang Bagaimana tindak lanjut dilaksanakan setelah adanya pelaksanaan evaluasi:

“Tindak lanjut setelah adanya evaluasi tentunya terus berusaha untuk meningkatkan program atau kegiatan-kegiatan yang orientasinya yaitu untuk mempertahankan kualitas ataupun untuk penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, contohnya dari kegiatan minat bakat siswa yaitu ekstrakurikuler, tentunya kami berupaya untuk bisa mencapai target-target yang telah kami susun, saya ambil contoh kegiatan ekstrakurikuler paskibra, sudah semestinya kami akan memberikan pembina atau pembimbing yang kompeten dalam bidang ini, dengan demikian kami dapat mencapai target-target, terutama bisa menjuarai beberapa perlombaan dalam bidang paskibra, hal ini merupakan salah satu contoh upaya tindak lanjut yang kami lakukan setelah mengevaluasi kegiatan terutama dalam bidang ekstrakurikuler, yang kegiatan tersebut juga bagian dari elemen pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang”⁶⁷

Dari pemaparan data diatas dapat disimpulkan, Pelaksanaan evaluasi mempunyai tujuan merefleksikan bagaimana suatu kegiatan atau program pendidikan dilaksanakan di lapangan. Hasil evaluasi tersebut tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan, tetapi juga sebagai dasar untuk perbaikan dan tindak

⁶⁷ Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMPN 16 Semarang, 03 Oktober 2024.

lanjut agar proses pendidikan menjadi lebih efektif dan efisien.

Di SMP Negeri 16 Semarang, evaluasi dilaksanakan secara menyeluruh, mencakup berbagai aspek penting seperti hasil belajar siswa, efektivitas kurikulum, kualitas pembelajaran, serta program-program lain yang dijalankan di sekolah. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kemajuan pendidikan di SMPN 16 Semarang secara keseluruhan.

C. Analisis Data Khusus

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Mutu adalah topik utama yang harus mendapat perhatian secara serius untuk setiap lembaga pendidikan. Meskipun istilah *Total Quality Management* (TQM) seringkali diasosiasikan dengan dunia bisnis dan industri, banyak lembaga pendidikan sudah mulai mengangkat prinsip-prinsip manajemen mutu ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan

proses belajar mengajar mereka. Penerapan standar mutu tertentu, yang dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu, memberi kepastian bahwa semua aspek operasional lembaga berjalan dengan efisien dan efektif sehingga membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih sempurna.

Implementasi *Total Quality Management* dalam pendidikan ini tidak hanya tercermin dalam kualitas pendidikan yang diberikan, tetapi juga dalam dalam setiap aspek pengelolaan lembaga. Oleh karena itu, SMP Negeri 16 Semarang merupakan lembaga pendidikan yang menerapkan TQM dengan efektif sehingga mendapatkan pengakuan dan kepercayaan yang tinggi, baik di kalangan sesama lembaga pendidikan, masyarakat luas, maupun pihak-pihak terkait lainnya. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan citra SMPN 16 Semarang sendiri dan terlebih dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik dan lebih berkualitas, yang dapat memberikan dampak positif jangka panjang bagi perkembangan pendidikan nasional.

1. Perencanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Perencanaan ialah tahapan penetapan sasaran lembaga dan penyajiannya secara rinci melalui serangkaian metode dan langkah-langkah yang dibutuhkan guna merealisasikan target utama organisasi secara menyeluruh.⁶⁸ Penjaminan Mutu Pendidikan sendiri menjadi pengontrol pengadaan pendidikan oleh satuan pendidikan agar terwujudnya pendidikan yang berkualitas dan bermutu.

Perencanaan dalam lembaga pendidikan merupakan proses yang melibatkan berbagai pihak, tidak hanya kepala sekolah, meskipun kepala sekolah sering kali menjadi pihak yang paling dominan dalam merumuskan rencana secara menyeluruh. Kepala sekolah memang memiliki tanggung jawab utama dalam mengkoordinasikan dan merancang rencana strategis, namun peran penting juga dimainkan oleh kepala bidang dan berbagai pemangku kepentingan lainnya dalam proses perencanaan ini.

⁶⁸ Priyono, *Pengantar Manajemen* (Jawa Timur: Zifatama Publisher, 2007).

Setiap individu yang memiliki tanggung jawab dalam suatu bidang pendidikan harus turut serta menyusun perencanaan yang sesuai dengan kewenangan, tugas, serta ruang lingkup pekerjaan masing-masing. Misalnya, kepala bidang kurikulum bertanggung jawab untuk merancang perencanaan pembelajaran, sementara kepala bidang sarana dan prasarana fokus pada perencanaan infrastruktur dan fasilitas yang mendukung kegiatan pendidikan. Kolaborasi yang baik antara kepala sekolah, kepala bidang, dan seluruh stakeholder lainnya akan memastikan bahwa perencanaan yang disusun dapat dijalankan secara efektif dan efisien.

Menurut teori Arcaro mengemukakan lima pilar dalam pembangunan TQM di lembaga pendidikan.⁶⁹ Berdasarkan hasil penelitian tentang bagaimana perencanaan implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan Di SMPN 16 Semarang telah terencana dengan baik, pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis yakni dengan dilaksanakannya tahapan perencanaan TQM dalam penjaminan mutu pendidikan adalah sebagai berikut:

⁶⁹ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*.

1. Fokus pada Pelanggan

Upaya dalam menggemberikan pelanggan diartikan sebagai focus pelanggan yakni pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi konsumen, konsumen disini diartikan peserta didik, orang tua/wali, dan juga Masyarakat. Sebagai pelanggan tentunya memilih sekolah dengan berbagai harapan yang diinginkan, kaitanya dengan upaya tersebut SMPN 16 Semarang mengupayakan dengan cara memberikan system pembelajaran yang baik melalui penerapan kurikulum yang berlaku, disisi lain upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan wadah minat bakat bagi peserta melalui ekstrakurikuler yang merupakan upaya untuk mendukung peserta didik dalam mengembangkan diri diluar jam Pelajaran yang ada. Kaitanya dengan hal ini dibuktikan dengan adanya 11 daftar ekstrakurikuler yang dimiliki oleh SMPN 16 Semarang, diantaranya adalah:

- 1) PMR (Palang Merah Remaja)
- 2) Volly
- 3) Hockey
- 4) Sepak bola

- 5) Bola tangan
- 6) Futsal
- 7) Musik band
- 8) Paskibra
- 9) Seni tari
- 10) Pencak silat
- 11) Taekwondo

Dengan demikian kegiatan ekstrakurikuler ini menjadi sarana dalam mengasah kemampuan dan mengeksplorasi serta megembangkan minat peserta didik, yang tentunya dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan para peserta didik, hal ini merupakan upaya dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang.

2. Keterlibatan Total

Menurut kepala sekolah SMPN 16 Semarang, dalam upaya perencanaan atau penentuan program para pembantu pimpinan maupun guru harus menjaga komunikasi satu sama lain, hal ini dilakukan baik saat rapat penyusunan program berlangsung maupun diluar hal tersebut.

Sebelum pelaksanaan suatu program yang mana telah disusun diawal sebagai rencana strategis atau renstra, tentunya sekolah telah menganalisis kondisi yang ada di SMPN 16 Semarang. Hal ini dilakukan agar program-program yang telah disusun dapat efektif dalam pelaksanaannya.

Di SMPN 16 Semarang, memiliki berbagai program yang telah disusun. Dalam hal ini menunjuk pihak lain yang berkompeten dalam bidangnya sebagai pelatih dalam kegiatan ekstrakurikuler maupun kegiatan lainnya, ini merupakan salah satu upaya agar program yang telah direncanakan dapat terwujud sesuai harapan.

Adanya pelatihan bagi para guru dan juga staf SMPN 16 Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan serta keahlian disetiap bidangnya, dengan demikian mereka dapat membrikan pelayanan dan pembelajaran yang baik terhadap para pelanggan pendidikan dan juga peserta didik.

Pengembangan alat dan teknik mutu sesuai dengan bidangnya. Misalny pada bidang

kurikulum merancang KSP atau kurikulum satuan pendidikan, selain itu mengadakan komunitas belajar dari guru pada tiap-tiap mata Pelajaran yang ada di SMPN 16 Semarang.

3. Pengukuran

Perlunya memperhatikan khususnya terhadap pengukuran anggaran untuk fasilitas dan sarana prasarana penunjang dalam proses pendidikan. Hal ini perlu dilakukan supaya anggaran yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan efisien dan tepat sasaran, sehingga kualitas pendidikan yang diberikan dapat meningkat secara optimal.

Pengukuran biaya yang dilakukan oleh SMP N 16 Semarang, yakni pengalokasian dana pada bidang sarana prasarana, seperti tersedianya ruang kelas, ruang laboratorium, maupun uang perpustakaan. Tidak hanya itu SMP N 16 Semarang juga menghadirkan lingkungan yang mensupport pertumbuhan perkembangan siswa dan tenaga pendidik. Misalnya, penyediaan alat bantu belajar yang inovatif, fasilitas teknologi informasi yang

memadai, serta ruang belajar yang nyaman dan aman.

Dengan demikian, anggaran di SMP N16 Semarang terlakokasikan dengan tepat, hal ini dapat memastikan bahwa setiap komponen dalam proses pembelajaran dapat berfungsi maksimal, dan bergiliran memberikan dampak positif pada pencapaian hasil belajar siswa.

4. Komitmen

Dalam melakukan usaha dalam penjaminan mutu pendidikan, suatu lembaga Pendidikan sudah semestinya memiliki kepemimpinan yang baik serta komitmen yang kuat. Sebagai pemimpin tertinggi dalam Pendidikan kepala sekolah hendaknya dapat memberikan dorongan serta motivasi kepada bawahannya untuk menciptakan komitmen untuk meningkatkan kualitas Pendidikan.

Dalam hal ini, diungkapkan langsung oleh kepala sekolah SMPN 16 Semarang, yang mana kepala sekolah selalu menunjukkan komitmen terhadap para pembantu pimpinan, dengan cara melibatkan para pembantu pimpinan dalam berbagai kegiatan terutama dalam

penyusunan rencana strategis atau renstra yang digunakan sebagai acuan program atau kegiatan setiap semester, selain itu dalam perencanaan SMPN 16 Semarang tidak hanya melibatkan guru maupun staf, namun juga melibatkan orang tua/wali sebagai salah satu pelanggan dalam Pendidikan. Hal ini tentu dilakukan sebagai upaya sekolah dalam mewujudkan komitmen yang ada.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan atau biasa disebut dengan evaluasi, dilaksanakan secara teratur baik saat kegiatan berlangsung, baik setelah kegiatan berakhir ataupun dilaksanakan setiap akhir semester.

Berdasarkan penjabaran diatas diketahui bahwa perencanaan dalam pengimplementasian TQM (Total Quality Management) dalam penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 Semarang dilakukan dengan baik, karena telah memenuhi tahapan dalam perencanaan TQM.

Dalam konteks ini, SMPN 16 Semarang penjaminan mutu pendidikan yang melakukan perencanaan yang baik, dan memiliki komitmen

yang kuat menjadi landasan utama bagi terciptanya lembaga pendidikan yang bermutu.

2. Pelaksanaan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

TQM, atau *Total Quality Management*, adalah sebuah konsep dan standar mutu yang diterapkan dalam dunia pendidikan untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh. Penerapan TQM dilakukan melalui ide sentral yang diimplementasikan secara terstruktur dan sistematis, melibatkan semua elemen dalam lembaga Pendidikan mulai dari pimpinan, pendidik, hingga peserta didik. Dengan demikian, TQM tidak hanya berfokus pada peningkatan hasil belajar, tetapi juga bertujuan menciptakan budaya kualitas yang berkelanjutan dalam setiap aspek pendidikan, termasuk dalam proses pembelajaran, pengelolaan sumber daya, dan pelayanan kepada siswa.⁷⁰

⁷⁰ Edward Sailis, *Total Quality Management in Education*, Penerjemah: Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011).

TQM atau *Total Quality Management* merupakan suatu konsep yang berfokus pada pencapaian standar mutu yang optimal dalam setiap aspek pendidikan. Dalam konteks pendidikan, TQM tidak hanya sekedar sebuah pendekatan manajerial, melainkan juga merupakan filosofi yang mendalam yang mendorong peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Melalui TQM, lembaga pendidikan berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kualitas tinggi, baik dalam proses pengajaran, pengelolaan sumber daya manusia, maupun infrastruktur pendidikan.

Pelaksanaan implementasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 Semarang melibatkan seluruh elemen dalam institusi pendidikan, mulai dari siswa, guru, tenaga pendidik, hingga orang tua atau wali dari peserta didiknya. Pendekatan ini mengutamakan kolaborasi dan keterlibatan aktif semua pihak dalam merancang dan melaksanakan penjaminan mutu. Implementasi TQM di SMPN 16 Semarang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan yang sistematis dan terukur, di mana setiap kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi,

dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai standar mutu yang lebih tinggi.

1. Fokus Pelanggan

Pada proses fokus pada pelanggan di SMPN 16 Semarang pada proses pelaksanaan implementasi Total Quality Management (TQM) dalam penjaminan mutunya sangat diperhatikan, hal ini disampaikan langsung oleh kepala sekolah, bahwasanya dalam proses perencanaan suatu program menggunakan pendekatan yang kolaboratif yakni melibatkan seluruh stake holder dengan tujuan setiap stakeholder tersebut merasa bahwa ia terlibat dan memiliki kontribusi dalam pelaksanaan perencanaan suatu program, hal ini juga diharapkan dapat menciptakan suatu perencanaan yang berkualitas.

Dalam proses yang berkualitas, menjaga koordinasi serta komunikasi merupakan hal penting, komunikasi yang dibangun dalam proses perencanaan yang berkualitas di SMPN 16 Semarang salah satunya adalah dengan mempersilahkan kepada para orang tua peserta didik untuk menyampaikan aspirasi mereka, menyampaikan masukan atau saran, yang

Kembali lagi adalah untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan rutin setiap awal semester adalah sosialisasi program SMPN 16 Semarang, sosialisai program kepada para orangtua peserta didik, yang mana dalam sosialisasi ini menjelaskan program-program sekolah yang akan diselenggarakan dalam kurun waktu satu semester. Hal ini adalah wujud komitmen dari SMPN 16 Semarang untuk memberikan pendidikan yang relevan bagi setiap peserta didik, dan diharapkan melalui pemahaman yang lebih baik dari para orangtua siswa dapat menjadi pendukung para peserta didik untuk meraih potensi terbaik serta mampu mewujudkan visi misi sekolah.

2. Keterlibatan Total

Proses ini merupakan proses dimana suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan sebelumnya benar-benar dilakukan dengan cara memeriksa dan mengevaluasi lalu membandingkan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, merupakan tahap yang sangat penting dalam rangka memastikan keberhasilan suatu program. Dalam konteks pendidikan, khususnya

di SMPN 16 Semarang, hal ini berperan sebagai landasan untuk meyakinkan setiap program yang dijalankan relevan dengan harapan dan kebutuhan siswa, orang tua, serta masyarakat.

Kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan, keterlibatan secara total bertujuan untuk mewujudkan penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, proses ini melibatkan pemeriksaan atau pemantauan yang dilakukan secara berkala dan sistematis terhadap setiap kegiatan atau program yang telah disusun. Salah satu contohnya dalam kegiatan komunitas belajar Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) sebagai wadah berbagi praktik pembelajaran inovatif bersama Guru semua mata pelajaran. Kegiatan ini sejalan dengan salah satu fokus Dinas Pendidikan Kota Semarang terkait pentingnya kolaborasi peran antara sekolah, kepala sekolah, guru, siswa, dan komunitas, untuk melahirkan pembaharuan pada pembelajaran di sekolah. Ia menjelaskan, setiap yang adanya transformasi, pastinya berorientasi pada ikhtiar nyata menuju kebaikan bersama, dan sebuah kemajuan mensyaratkan untuk bergerak ke depan.

Pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut tentunya di monitoring selama proses pelaksanaan program berlangsung, sebagai sekolah penggerak SMPN 16 Semarang juga mengimplementasikan P5 (Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila) salah satu elemen dari p5 yang dilaksanakan oleh SMPN 16 Semarang adalah projek “suara demokrasi” sesuatu yang di ajarkan harus menanggapi dengan nalar yang kritis dan berkebinekaan global, maka dari situ siswa di ajarkan untuk ber demokrasi, diharapkan peserta didik dapat menumbuhkan jiwa yang berintegritas dalam diri peserta didik agar dapat menerapkan demokrasi, yang mana ending dari program tersebut akan diterapkan pada saat PEMILOS (pemilihan ketua osis) di SMPN 16 Semarang.

3. Pengukuran

Lembaga pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas atau transformasi mutu bekerja dengan mengacu pada ukuran-ukuran kuantitatif serta data yang dapat diukur dengan cermat untuk memastikan bahwa setiap upaya yang dilakukan memberikan dampak yang

signifikan terhadap proses belajar mengajar dan hasil pendidikan yang dicapai. Tahap pengukuran kaitanya dengan pengukuran biaya yang dilakukan oleh SMP N 16 Semarang menunjukkan bahwa mereka sangat cermat dalam mengalokasikan dana untuk sarana prasarana. Hal ini meliputi penyediaan ruang kelas yang memadai, laboratorium dengan peralatan yang lengkap, serta ruang perpustakaan yang nyaman dan kaya akan koleksi buku. Keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut menjadi sangat penting dalam menunjang kegiatan belajar mengajar yang berkualitas. Tidak hanya itu, SMP N 16 Semarang juga berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan siswa serta tenaga pendidik. Misalnya, dengan menyediakan alat bantu belajar yang inovatif, fasilitas teknologi informasi yang memadai, serta ruang belajar yang nyaman dan aman bagi seluruh penghuni sekolah.

Pentingnya peran lingkungan yang mendukung ini menjadi bukti bahwa anggaran yang dialokasikan tidak hanya terbatas pada pembangunan fisik semata, tetapi juga pada aspek

pengembangan sumber daya manusia, baik siswa maupun tenaga pendidik. Dengan adanya fasilitas yang memadai, setiap siswa dapat lebih fokus dalam belajar, sementara tenaga pendidik pun memiliki sarana yang mendukung dalam menyampaikan materi pembelajaran secara efektif.

Dengan demikian, pengelolaan anggaran di SMP N 16 Semarang telah dilakukan dengan sangat baik. Alokasi yang tepat sasaran ini tidak hanya memastikan bahwa setiap komponen dalam proses pembelajaran dapat berfungsi maksimal, tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pencapaian hasil belajar siswa. Siswa yang belajar dalam lingkungan yang mendukung akan lebih termotivasi dan memiliki kesempatan lebih besar untuk mencapai potensi terbaik mereka. Sebagai hasilnya, kualitas pendidikan di SMP N 16 Semarang dapat terus meningkat, dan sekolah ini akan semakin siap menghadapi tantangan pendidikan di masa depan.

4. Komitmen

Dalam melakukan usaha penjaminan mutu pendidikan, suatu lembaga pendidikan

sudah semestinya memiliki kepemimpinan yang baik serta komitmen yang kuat. Kepemimpinan yang efektif memainkan peranan penting dalam menciptakan suasana yang mendukung bagi tercapainya tujuan pendidikan yang berkualitas. Sebagai pemimpin tertinggi dalam pendidikan, kepala sekolah hendaknya mampu memberikan dorongan, motivasi, serta arahan yang jelas kepada seluruh pihak yang terlibat, baik tenaga pendidik, staf administrasi, maupun pihak lainnya, agar mereka merasa memiliki tanggung jawab yang sama dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan. Kepala sekolah yang memiliki komitmen yang kuat akan memotivasi seluruh jajaran pendidikan untuk bekerja bersama-sama dalam menciptakan perubahan yang positif dan berkelanjutan.

Salah satu contoh nyata dari penerapan kepemimpinan yang baik di SMPN 16 Semarang adalah komitmen yang selalu ditunjukkan oleh kepala sekolah. Kepala sekolah di SMPN 16 Semarang tidak hanya memimpin secara administratif, tetapi juga aktif dalam membangun hubungan yang solid dengan para pembantu

pimpinan dan seluruh staf pendidikan. Dalam hal ini, kepala sekolah selalu melibatkan para pembantu pimpinan dalam berbagai kegiatan penting, terutama dalam penyusunan rencana strategis (renstra). Rencana strategis tersebut digunakan sebagai acuan untuk menentukan program atau kegiatan yang akan dijalankan setiap semester. Dengan cara ini, kepala sekolah memastikan bahwa seluruh jajaran manajemen terlibat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang berkaitan langsung dengan arah dan kebijakan sekolah.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Pendidikan merujuk pada upaya yang terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas proses dan hasil pendidikan di semua tingkatan. Di SMPN 16 Semarang, upaya perbaikan kualitas ini dilaksanakan dengan penuh komitmen untuk memastikan bahwa pendidikan yang diberikan memenuhi kebutuhan peserta didik secara holistik dengan memenuhi standar yang ditentukan. Tujuan utama dari perbaikan berkelanjutan pendidikan ini adalah terciptanya situasi dan kondisi belajar yang efektif, efisien,

dan relevan dengan perkembangan zaman, serta dibutuhkan masyarakat dan dunia kerja yang terus berubah.

Melalui pendekatan ini, SMPN 16 Semarang berusaha menghadirkan pengalaman belajar yang berarti bagi peserta didik terlebih pada pengembangan karakter, keterampilan sosial, dan kemampuan kritis dengan tetap memperhatikan kemampuan akademis. Dengan terlibatnya berbagai pemangku kepentingan seperti guru, orang tua, dan masyarakat, perbaikan kualitas pendidikan juga menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas ini, guna memastikan bahwa SMPN 16 Semarang dapat terus bertransformasi menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan memiliki daya saing tinggi.

3. Evaluasi Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.

Evaluasi adalah sebuah ikhtiar yang dilakukan untuk menghimpun informasi terkait pelaksanaan suatu kegiatan di lapangan. Pada tahap selanjutnya,

informasi dan data yang didapat digunakan sebagai dasar analisis untuk pengambilan keputusan.⁷¹

Evaluasi dalam implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan yaitu berfokus pada bagaimana suatu Lembaga Pendidikan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, serta mempertahankan kualitas yang telah diciptakan sehingga penjaminan mutu dapat terus diberikan kepada para pelanggan, hal ini juga sebagai bentuk komitmen antara Lembaga Pendidikan dengan pelanggannya, sehingga menjadikan Lembaga Pendidikan tersebut memiliki integritas tinggi baik dikalangan sesama Lembaga Pendidikan maupun dikalangan Masyarakat. Pelaksanaan evaluasi pada implementasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 Semarang dilakukan pada setiap akhir semester. Evaluasi dilaksanakan secara menyeluruh guna mengetahui apakah kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan atau indikator yang telah disusun di awal, yaitu pada tahap perencanaan.

⁷¹ Suharsimi Arikunto and Cepi Safruddi n Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendi di kan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Prktisi Pendi di kan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018).

Namun, di samping itu juga tetap dilakukan monitoring selama program berlangsung.

Pelaksanaan evaluasi di SMPN 16 Semarang pun tidak serta merta dilakukan dalam aspek akademik saja, akan tetapi juga meliputi aspek pengembangan karakter, keterampilan maupun kemampuan berfikir siswa. Dalam hal lain, evaluasi atau dalam lingkungan pembelajaran untuk memperkuat komoetensi guru dengan cara melakukan sharing antar guru atau komunitas belajar, selain itu dalam aspek sarana prasarana, kaitanya untuk menunjang kompetensi dibidang minat bakat siswa

Pelaksanaan evaluasi tentu tidak cukup tanpa adanya proses tindak lanjut, tindak lanjut sendiri merupakan upaya untuk memperbaiki apa yang menjadi kekurangan pada proses implementasi TQM dalam proses penjaminan mutu pendidikan. Disamping memperbaiki tentunya juga mempertahankan kualitas yang sudah baik. Salah satu tindak lanjut yang dilakukan oleh SMPN 16 Semarang adalah melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan dari suatu program, misalnya yaitu bekerjasama dengan

RDRM (Rumah Duta Revolusi Mental) Kota Semarang dalam pelaksanaan program “Parenting Sixteen”.

Salah satu upaya efektif untuk orang tua pada saat membentuk karakter anak adalah parenting. Lebih dari sekadar mengasuh, parenting melibatkan proses mendidik, membimbing, dan melindungi setiap tahap perkembangan anak. Tujuan dari parenting adalah untuk meningkatkan kesadaran orang tua akan pentingnya pengetahuan dalam mengasuh anak, agar tidak dilakukan sembarangan. Selain itu, parenting juga bertujuan untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan orang tua dalam pengasuhan, serta menjembatani kepentingan dan harapan antara keluarga dan sekolah.

Proses perbaikan kualitas yang dilakukan secara berkelanjutan diyakini dapat memberikan output pendidikan yang lebih berkualitas, dan pada saatnya dapat berpartisipasi pada kemajuan individu, masyarakat, dan bangsa. Dengan demikian, TQM dalam pendidikan berfokus pada perjalanan panjang yang melibatkan semua komponen dalam upaya menciptakan sistem pendidikan yang unggul dan

berkelanjutan dengan tetap memperhatikan hasil akhir. Salah satu prinsip utama dalam TQM adalah fokus pada kebutuhan dan kepuasan siswa sebagai pelanggan utama, dengan memperhatikan setiap aspek yang dapat meningkatkan pengalaman belajar mereka.

D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti sadar bahwa penelitian yang dilakukan jauh dari kata kesempurnaan dan terdapat banyaknya kendala serta hambatan yang harus dilewati. Tentunya hal itu bukan karena faktor yang disengaja, tetapi karena adanya keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut hambatan-hambatan itu diantaranya:

1. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam membuat naskah karya tulis ilmiah ini, sehingga masih banyak kekurangan didalamnya dari segi penulisan atau penambahan sumber-sumber referensi terkait penelitian.
2. Pengaturan jadwal observasi dan wawancara yang kurang efektif, yang disebabkan karena peneliti sendiri maupun informan yang banyak kesibukan lainnya.

Namun dalam penelitian ini ditemukan banyak kekurangan dan keterbatasan, hal ini tidak berarti hasil

penelitian ini tidak valid. Sehingga, peneliti harus berusaha semaksimal mungkin atau sungguh-sungguh, agar dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan benar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil dengan judul “Implementasi Total Quality Mangement Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Di SMPN 16 Semarang” telah peneliti lakukan dengan menganalisis dan mendeskripsikan data-data yang ada, dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi *Total Quality Management* dalam pendidikan ini tidak hanya tercermin dalam kualitas pendidikan yang diberikan, tetapi juga dalam dalam setiap aspek pengelolaan lembaga. Oleh karena itu, SMP Negeri 16 Semarang merupakan lembaga pendidikan yang menerapkan TQM dengan efektif sehingga mendapatkan pengakuan dan kepercayaan yang tinggi, baik di kalangan sesama lembaga pendidikan, masyarakat luas.

1. Dalam lembaga pendidikan perencanaan adalah metode penetapan sasaran dan langkah-langkah rinci untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh. Dalam hal ini, Penjaminan Mutu Pendidikan bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Perencanaan melibatkan berbagai pihak, dengan kepala sekolah memegang peran utama dalam merancang strategi, meskipun kepala bidang dan

pemangku kepentingan lain juga memiliki peran penting.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMPN 16 Semarang menunjukkan hasil yang baik melalui beberapa tahapan penting: kepemimpinan dan komitmen kepala sekolah, pemenuhan kebutuhan pelanggan (peserta didik, orang tua, dan masyarakat) dengan menyediakan program pembelajaran dan ekstrakurikuler yang berkualitas, serta penunjukan koordinator mutu. Selain itu, SMPN 16 Semarang melibatkan pelatihan bagi guru dan staf, pengadaan seminar, analisis kondisi sebelum implementasi program, serta penggunaan konsultan eksternal untuk mendukung kegiatan. Evaluasi program dilakukan secara teratur untuk memastikan keberhasilan perencanaan TQM. Semua langkah ini memastikan bahwa SMPN 16 Semarang memiliki perencanaan yang baik dan komitmen yang kuat dalam menjaga mutu pendidikan.

2. Pelaksanaan TQM (*Total Quality Management*) di SMPN 16 Semarang melibatkan semua pihak, termasuk siswa, guru, tenaga pendidik, dan orang tua, dalam upaya penjaminan mutu pendidikan. Proses ini dilakukan secara sistematis, terukur, dan melibatkan

kolaborasi antara berbagai stakeholder. Perencanaan dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan seluruh stakeholder, termasuk orang tua. Sosialisasi program kepada orang tua dilakukan rutin untuk menciptakan perencanaan yang berkualitas, yang diharapkan dapat mendukung visi misi sekolah.

Pelaksanaan dilakukan dengan monitoring selama kegiatan atau program berlangsung, yaitu memantau dan mengevaluasi program yang telah direncanakan untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan siswa dan orang tua. Kegiatan seperti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) mendukung inovasi pembelajaran, sementara P5 (Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila) mengajarkan siswa berpartisipasi dalam demokrasi.

Menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan relevan dengan perkembangan zaman. Melalui pendekatan ini, SMPN 16 Semarang berupaya mengembangkan tidak hanya kemampuan akademis tetapi juga karakter dan keterampilan sosial siswa, dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

3. Penyelenggaraan evaluasi implementasi TQM di SMPN 16 Semarang dilakukan setiap akhir semester

untuk menilai apakah program yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Evaluasi mencakup aspek akademik, pengembangan karakter, keterampilan, dan kemampuan berpikir siswa. Selain itu, evaluasi juga melibatkan peningkatan kompetensi guru melalui sharing antar guru dan komunitas belajar, serta memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung minat dan bakat siswa.

Evaluasi diikuti dengan tindak lanjut untuk memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kualitas yang sudah baik. Salah satu tindak lanjut yang dilakukan adalah kerja sama dengan lembaga lain, seperti RDRM (Rumah Duta Revolusi Mental) Kota Semarang dalam program “Parenting Sixteen” untuk membantu orang tua dalam membentuk karakter anak. Proses perbaikan kualitas ini diharapkan menghasilkan output pendidikan yang lebih berkualitas dan berkontribusi pada kemajuan individu, masyarakat, dan bangsa. Dengan demikian, TQM dalam pendidikan fokus pada kebutuhan dan kepuasan siswa, serta menciptakan sistem pendidikan yang unggul dan berkelanjutan.

B. Saran

1. Pada aspek Perencanaan implementasi *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, dari yang peneliti dapat merupakan perencanaan yang dirancang mengenai program atau renstra hanya seputar program tahunan saja, dan belum memaparkan untuk program jangka panjangnya. Dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan tentunya diperlukan perencanaan program jangka Panjang secara sistematis dan dipahami oleh seluruh warga sekolah. Oleh sebab itu sekolah diharapkan dapat terus menguayakan perencanaan penjaminan mutu Pendidikan yang berkualitas salah satunya melalui program atau rencana strategis jangka Panjang, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan bagi seluruh warga sekolah agar berperan aktif dalam dalam upaya meningkatkan kualutas pendidikanya.
2. Pada aspek pelaksanaan, implementasi *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang dilaksanakan dengan baik, namun sekolah diharapkan untuk dapat Menyusun strategi dalam pelaksanaan penjaminan mutu dengan melaksanakan inovasi baru dalam kegiatan pembelajaranya maupun kegiatan diluar

pembelajaran. Hal tersebut tentu diharapkan agar pelaksanaan program penjaminan mutu Pendidikan dapat dilaksanakan oleh seluruh warga sekolah secara efektif dan efisien.

3. Pada aspek evaluasi implementasi *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, sudah terlaksana dengan sangat baik, proses evaluasi yang dilakukan setiap akhir semester, yang mana diambil dengan cara monitoring secara continue saat program dilaksanakan, sehingga pelaksanaan program dapat dilihat secara menyeluruh. Selain itu adanya proses tindak lanjut setelah evaluasi juga menjadi hal penting yang dilakukan oleh sekolah dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahid. *Strategi Membangun Citra Dan Kinerja Lembaga*. Pati: Fatiha Media, 2023.

Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman, Umana Anjalin.
“Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges.” *Open Journal of Social Sciences*, 4 (2016).

“Aisarut Tafasir / Syaikh Abu Bakar Jabir Al-Jazairi, Mudarris Tafsir Di Masjid Nabawi,” n.d. <https://tafsirweb.com/829-surat-al-baqarah-ayat-208.html>.

Annafi, Annafi Kusmaratu, and Baqiyatush Sholihah. “Pemetaan Mutu Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di SMP Negeri 1 Keling-Jepara-Jawa Tengah.” *Jawda: Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021).

Aulia Ar-Rakhman Awaludin. “Akreditasi Sekolah Sebagai Suatu Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan Di Indonesia.” *SAP: Susunan Artikel Pendidikan* 2, no. 1 (2017).
<https://doi.org/10.30998/Sap.V2i1.1156>, 13.%0D.

Budhi Ibrahim. *TQM (Total Quality Management) Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan, 2000.

Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

“Data Diperoleh Dari TU SMP Negeri 16 Semarang,,” n.d.

Edward Sailis. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2006.

———. *Total Quality Management in Education, Penerjemah:*

Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi, Manajemen Mutu Terpadu. Yogyakarta: IRCiSoD, 2011.

———. *Total Quality Management in Education.* Edited by Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD, 2011.

Engkoswara & Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan.* Bandung: Alfabeta, 2015.

Fandi, Tjipto. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi, 2000.

Fuad Ziani. “Manajemen Mutu Pendidikan : Perspektif Alqur’an Dan Tafsir.” *Journal of Science and Research* 1, no. 1 (2020).

Gunawan, Imam. “Merevitalisasi Kepemimpinan Pancasila Dalam Bidang Pendidikan.” *Prosiding Seminar Nasional Penguatan Manajemen Pendidikan Di Era Kompetisi Global, Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Malang, Malang* 12 (2016): 67–68.
<http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/5-Imam-Gunawan.pdf>.

Hasil Wawancara Dengan Bagian Kesiswaan SMP N 16 Semarang, 03 Oktober 2024., n.d.

Hasil Wawancara Dengan Bagian Kurikulum SMP N 16 Semarang, 04 Oktober 2024., n.d.

Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMP N 16 Semarang, 02 Oktober 2024., n.d.

Imam, Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik.* Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

- Ismail & Feiby. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan." *Adabuna: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 2, no. 1 (2022).
- Ismanto. *Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Jerome S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Kementerian Agama RI. *Syaamil Al-Qur'an : Miracle The Reference*. 1st ed. Bandung: Pt Syigma Publishing, 2010.
- Khotimah dan Moh. Nasuka. "Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di Mts Darul Falah Sirahan Cluwak Pati." *Jurnal Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2020): 41.
- Luthfiyah, Muh Fitrah dan. *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. sukabumi: cv. Jejak, 2017.
- M. Djamal. *Paradigma Penelitian Kulitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- M.Nur Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. II. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Margono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Marmoah, Sri, Syamsi Suryanjani, and Muna Fauziah. "IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI PENDIDIKAN DASAR." *Perspektif Ilmu Pendidikan* 33, no. 1 (2019).

<https://doi.org/doi.org/PIP.331.5>.

- Mustaqim, M. ““Sekolah/Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter.”” *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2016): 137–54.
- Nur, Hidayah. “Pandangan Terhadap Problematika Rendahnya Mutu Pendidikan Di Indonesia.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 4 (2022).
- Pranata, Fringgi, Jamrizal Jamrizal, and Lukman Hakim. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Sarolangun Provinsi Jambi.” *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah* 7, no. 2 (2023): 472.
<https://doi.org/10.35931/am.v7i2.1906>.
- Priyono. *Pengantar Manajemen*. Jawa Timur: Zifatama Publisher, 2007.
- Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, Aceng Muhtaram Mirfani. “IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 20, no. 1 (2023): 1–20.
- Rohman, Ninlna, Anas. “Penjaminan Mutu Pendidikan Di Madrasah Dengan Metode Quality Function Deployment.” *NSANIA Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*, 2018.
<https://doi.org/10.24090/insania.v23i2.2304>.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Sakiyem. “Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Mewujudkan Sekolah Unggulan Di Raudhatul Athfal (Ra) As Sholeh Gumilir Kecamatan Cilacap Utara

Kabupaten Cilacap.” *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial* 5, no. 1 (2021): 134–55. <https://doi.org/10.33507/cakrawala.v5i1.292>.

Setiyo. “Peranan Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Di Sekolah.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11, no. 2 (2021).

Siti Chadijah. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Menurut Al-Qur’an.” *Jurnal: Rusyan Fikr : Jurnal Ilmu Studi Ushuluddin Dan Filsafat* 15, no. 1 (2019).

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.

———. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.

———. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Malang: UMM, 2002.

Suharsimi Arikunto and Cepi Safruddin Abdul Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Prktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Sutarto Hp. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press, 2015.

Syamsy, Badrus, Umar Fauzan, and Noor Malihah. “Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan Dengan Pendekatan Total Quality Manajemen.” *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 4 (2023): 888–902. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.593>.

Undang-Undang RI No.20. *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*,
2003.

Vincent Gasperz. *Total Quality Management*. VI. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama, 2005.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penunjukkan Pembimbing.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295 Fax. 7615387, Semarang 50185

Nomor: B-4114/Un.10.3/13/DA.04.09/11/2023

Semarang, 27 November 2023

Lamp :-

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth

Drs. Wahyudi M.Pd.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa:

Nama : Annisa Nur Hikmah

NIM : 2003036017

Judul : **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP N 16 SEMARANG.**

Dan menunjuk :

: Drs. Wahyudi M.Pd.

Demikian penunjukan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

WassalamualaikumWr. Wb.



Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hanka Km 2 (024) 7601295 Fax: 7615387 Semarang 50185
Website: <http://iitk.walisongo.ac.id>

Nomor : B-3567/Un.10.3/K/KM.00.11/08/2024 27 Agustus 2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth.
Kepala Sekolah SMP Negeri 16 Semarang
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka memenuhi tugas akhir mahasiswa pada prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : ANNISA NUR HIKMAH
NIM : 2003036017
Fakultas/Jurusan : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang

Untuk melakukan riset penelitian di SMP Negeri 16 Semarang yang Bapak/Ibu pimpin , Maka kami mohon berkenan memberikan ijin mahasiswa dimaksud , yang akan dilaksanakan pada tanggal 01 September 2024 sampai dengan tanggal 30 September 2024.

Data Observasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan kajian (analisis) bagi mahasiswa kami.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Kabag Tata Usaha



Tembusan Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian / Disposisi

PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS PENDIDIKAN SMP NEGERI 16 SEMARANG <small>Jl. Prof. Dr. Hamka Ngelijen Semarang 50181 Telp. (024) 7606676 , Email : Smp16-semarang@gmail.com</small>		
LEMBAR DISPOSISI		
Nomor Agenda/Registrasi	: 045 / 332 / 2024	Tkt. Keamanan : SR / R / B
Tanggal Penerimaan	: 3 September 2024	Tgl. Penyelesaian :
Tanggal dan Nomor Surat	: 27 Agustus 2024 (B-3567/Un.10.3/K/KM.00.11/08.12024)	
Dari	: UIN Walisongo	
Ringkasan Isi	: Permohonan Izin Riset a.n Annisa Nur Hikmah Jurusan Manajemen Pendidikan Islam	
Lampiran	:	
Disposisi	Diteruskan Kepada	Paraf
Mohon dibantu	1. <i>Bu. Jeli</i> 2. 3. 4. 5. 6. 7.	

Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 16 SEMARANG
Jl. Prof. Dr. Hamka Ngaliyan Semarang 50181 Telpun (024) 7606676
Email : smpn16@disdik.semarangkota.go.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 487 / XI1 / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP Negeri 16 Semarang menerangkan bahwa :

Nama : ANNISA NUR HIKMAH
NIM : 2003036017
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan penelitian di SMP Negeri 16 Semarang untuk keperluan penulisan skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI TQM DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 16 SEMARANG"

Adapun pelaksanaannya telah dilaksanakan, mulai tanggal 01 Oktober 2024 sampai dengan 30 Oktober 2024.

Demikian keterangan ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



2 Desember 2024

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Sebelum

Abdillah, S. Pd., M. Pd.

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara

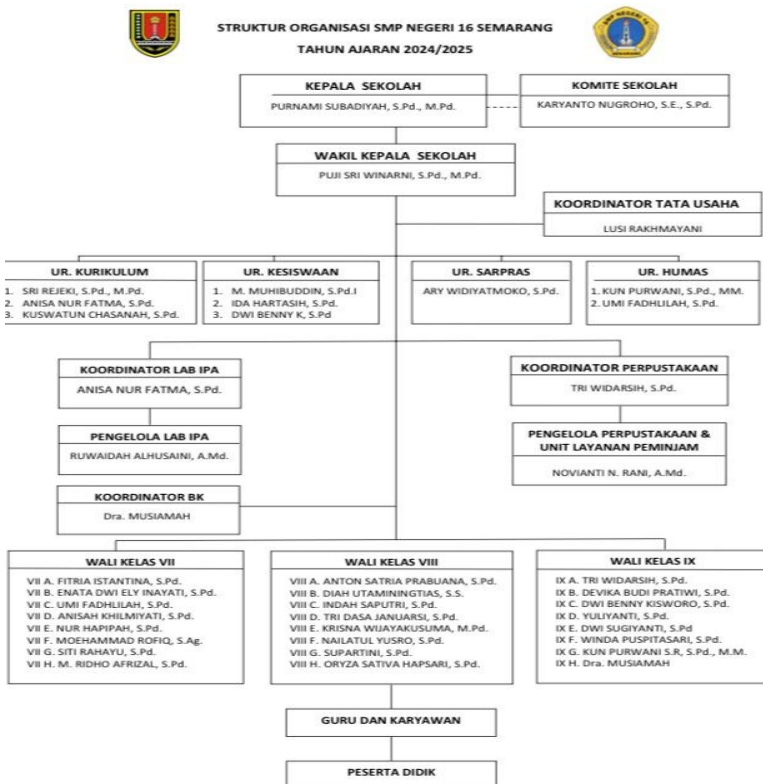


(Dokumentasi Bersama Dengan Kepala Sekolah SMPN 16 Semarang)



(Dokumentasi Bersama Dengan UR Kesiswaan & Waka Kurikulum SMPN 16 Semarang)

Lampiran 5 : Struktur Organisasi SMP N 16 Semarang.



Lampiran 6 : Tabel Data Guru SMP N 16 Semarang.

DAFTAR GURU DAN TENDIK SMP NEGERI 16 SEMARANG			
NO	NAMA	NIP	GOL RUANG
1	Purnami Subadiyah, S. Pd., M. Pd.	19680807 200501 2 015	IV / b
2	Badrul Anwar, S. Pd.	19650707 198901 1 003	IV / b
3	Drs. Agus Priantono	19650817 199802 1 003	IV / c
4	Sudarno, S. Pd.	19651225 198903 1 013	IV / b
5	Dra. Musiamah	19671203 199802 2 002	IV / b
6	Puji Sri Winarni, S. Pd., M. Pd.	19700616 199903 2 007	IV / c
7	Kun Purwani Sri Rahayu, S. Pd., MM	19720902 200003 2 004	IV / b
8	Sri Rejeki, S. Pd., M. Pd.	19730519 200701 2 006	IV / b
9	Yuliyanti, S. Pd.	19690729 200604 2 011	IV / a
10	Siti Rahayu, S. Pd.	19720701 200701 2 014	III / d
11	Dwi Sugiyanti, S. Pd.	19730913 200701 2 006	III / d
12	Ary Widiyatmoko, S. Pd.	19661206 200701 1 021	III / d
13	Ida Hartasih, S. Pd.	19700205 200801 2 028	III / d
14	Eka Kurniawan Aditia P., S. Pd.	19800404 201101 1 005	III / b
15	Amelia Hamida, S. Pd.	19890704 201708 2 001	III / b
16	Teguh Joko Prasetyo, S. Pd.	19790514 202221 1 003	IX
17	Anisa Nur Fatma, S. Pd.	19930316 202221 2 007	IX
18	M. Muhibuddin, S. Pd.I	19750422 202221 1 001	IX
19	Muhammad Ridho Afrizal, S. Pd.	19940113 202221 1 006	IX
20	Indah Saputri, S. Pd.	19940104 202221 2 011	IX
21	Supartini, S. Pd.	19850814 202221 2 024	IX
22	Krisna Wijayakusuma, M. Pd.	19940612 202221 1 007	IX
23	Fitria Istantina, S. Pd.	19860716 202221 2 009	IX
24	Anisah Khilmiyati, S. Pd.	19860406 202221 2 031	IX
25	Kuswatun Chasanah, S. Pd.	19900121 202221 2 009	IX
26	Umi Fadhillah, S. Pd.	19881228 202221 2 013	IX
27	Moehammad Rofiq, S. Ag.	19741009 202221 1 001	IX
28	Tri Widarsih, S. Pd.	19840514 202221 2 026	IX
29	Diah Utaminingsih, S. S	19841205 202221 2 027	IX
30	Nur Hapipah, S. Pd.	19920927 202221 2 018	IX
31	Karunia Ningsih Tri Putrianti, S. Pd.	19950114 202221 2 012	IX
32	Dwi Benny Kisworo, S. Pd.	19940404 202221 1 013	IX
33	Winda Puspitarsari, S. Pd.	19961202 202321 2 011	IX
34	Retno Setiyoningsih, S. Pd.	19820226 202321 2 007	IX
35	Devika Budi Pratiwi, S. Pd.	19901221 202321 2 007	IX
36	Oryza Sativa Hapsari, S. Pd.	19960521 202321 2 012	IX
37	Nailatul Yusro, S. Pd.	19930911 202321 2 013	IX
38	Anton Satria Prabuana, S. Pd.	19830731 202321 1 002	IX
39	Tri Dasa Januarsi, S. Pd.	19700110 202321 2 001	IX
40	Isnaini Rahmawati, S. Pd.	19890313 202321 2 011	IX
41	Enata Dwi Ely Inayanti, S. Pd.	19760504 202321 2 001	IX
42	Surini Asih Pamuji, S. Pd.	19730216 202321 2 002	IX
43	Nur Wahid, S. Ag	19710904 202421 1 002	IX
44	Fitriana Nurul Khotimah, S. Pd	-	-
45	Nina Lijanti, S. Th	SKB	-
46	Dra. Astanaria Sinaga	Guru Antar Waktu	-
47	Lusi Rakhmayani	19711204 199403 2 002	III b
48	Novianti Nur Rani, A. Md.	19921121 202203 2 010	II c
49	Ruwaidah Alhusaini, A. Md.	19960122 202203 2 018	II c
50	Zaeni Ulfa, A. Ma, Pust., S. Pd	NON ASN	-
51	Hapsari Adhi Mulyo H., S. E	NON ASN	-
52	Winarsih	NON ASN	-

Lampiran 7 : Tabel Data Siswa SMP N 16 Semarang

		PEMERINTAH KOTA SEMARANG									
		DINAS PENDIDIKAN									
		SMP NEGERI 16 SEMARANG									
		Jl. Prof. Dr. Hamka Ngaliyan Telp.(024)7606676 -7618848 Semarang									
		Email : smp16.semarang@gmail.com									
		Kode Pos : 50181									
LAPORAN DATA SISWA SMP NEGERI 16 SEMARANG											
TAHUN AJARAN 2024 / 2025											
BULAN : AGUSTUS 2024											
NO	NAMA WALI KELAS	KELAS	JUMLAH SISWA			AGAMA				KET	
			L	P	L + P	ISLAM	KRISTEN	KATOLIK	HINDU		
1	Fitria Istantina, S. Pd	VII A	15	17	32	21	11	-	-		
2	Enata Dwi Ely Inayanti, S.Pd	VII B	15	17	32	27	-	5	-		
3	Umi Fadhlilah, S. Pd.	VII C	17	15	32	32	-	-	-		
4	Anisah Khilmiyati, S. Pd.	VII D	15	17	32	32	-	-	-		
5	Nur Hapipah, S. Pd.	VII E	16	16	32	32	-	-	-		
6	Moehammad Rofiq, S. Ag.	VII F	16	16	32	32	-	-	-		
7	Siti Rahayu, S. Pd.	VII G	16	16	32	32	-	-	-		
8	M. Ridho Afrizal, S.Pd.	VII H	16	16	32	32	-	-	-		
Jumlah			126	130	256	240	11	5	0		
1	Anton Satria Prabuana, S.Pd	VIII A	14	20	34	26	8	-	-		
2	Diah Utamingtias, S. S	VIII B	14	20	34	29	-	5	-		
3	Indah Saputri, S. Pd	VIII C	16	18	34	34	-	-	-		
4	Tri Dasa Januarsi, S. Pd	VIII D	14	20	34	34	-	-	-		
5	Krisna Wijayakusuma, M. Pd	VIII E	14	20	34	34	-	-	-		
6	Nailatul Yusro, S.Pd.	VIII F	16	19	35	35	-	-	-		
7	Supartini, S.Pd	VIII G	14	20	34	34	-	-	-		
8	Oryza Sativa Hapsari, S.Pd.	VIII H	14	20	34	34	-	-	-		
Jumlah			116	157	273	260	8	5	0		
1	Tri Widarsih, S. Pd.	IX A	16	17	33	26	7	-	-		
2	Devika Budi Pratiwi, S.Pd.	IX B	14	19	33	28	-	5	-		
3	Dwi Benny Kisworo, S. Pd	IX C	17	17	34	34	-	-	-		
4	Yuliyanti, S. Pd.	IX D	16	18	34	34	-	-	-		
5	Dwi Sugiyanti, S. Pd.	IX E	16	15	31	31	-	-	-		
6	Winda Puspitasari, S.Pd	IX F	18	16	34	34	-	-	-		
7	Kun Purwani S.R., S.Pd., M.M	IX G	12	21	33	33	-	-	-		
8	Dra. Musiamah	IX H	15	15	30	30	-	-	-		
Jumlah			124	138	262	250	7	5	0		
JUMLAH SELURUHNYA			366	425	791	750	26	15	0		
Semarang, 31 Agustus 2024											
Kepala SMP Negeri 16 Semarang											

Lampiran 8: Wawancara

Wawancara	Pertanyaan	Observasi	Dokumentasi
1. Perencanaan Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang	a. Bagaimana peencanaan yang dilakukan SMPN 16 Semarang dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan ?	Mengobservasi proses dalam perencanaan Implementasi TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16	Mengambil data atau dokumentasi terkait proses perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.
	b. Bagaimana identifikasi kebutuhan yang dilakukan SMP Negeri 16 Semarang dalam penjaminan mutu Pendidikan ?	Semarang, meliputi bagaimana identifikasi kebutuhan, keterlibatan <i>stakeholder</i> serta program-program yang disusun.	

	<p>c.Siapa saja yang terlibat dalam proses perencanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?</p>		
	<p>d.Apa saja program yang konrit yang dirancang untuk mencapai penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?</p>		

<p>1. Pelaksanaan Implementasi <i>Total Quality Management</i> Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang</p>	<p>a. Bagaimana proses penjaminan mutu Pendidikan yang dilakukan oleh SMP Negeri 16 Semarang ?</p>	<p>Mengobservasi/ mengamati proses pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan, terkait bagaimana lembaga</p>	<p>Mengambil data atau dokumentasi terkait kegiatan yang dilaksanakan dalam proses implementasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.</p>
	<p>b. Bagaimana Lembaga melibatkan stakeholder (Guru, siswa, staff, orang tua) dalam proses pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?</p>	<p>melibatkan stakeholder, kebijakan apa saja yang dibuat serta langkah-langkah konkrit apa saja yang dilakukan oleh SMP Negeri 16 Semarang.</p>	

	<p>c. Kebijakan apa yang dibuat untuk memandu berjalanya proses penjaminan mutu Pendidikan di SM Negeri 16 Semarang ?</p> <p>d. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan atau proses penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang ?</p>		
<p>2. Evaluasi Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam</p>	<p>a. Bagaimana proses evaluasi dalam penjaminan mutu</p>	<p>Melihat hasil setelah proses pelaksanaan penjaminan mutu</p>	<p>Mengumpulkan data tentang proses evaluasi pada implementasi</p>

<p>Penjaminan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang</p>	<p>Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?</p>	<p>Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang, dan mengobservasi proses evaluasi, seperti bagaimana rencana atau tindak lanjut yang dilakukan oleh lembaga, dalam proses evaluasi penjaminan mutu Pendidikan.</p>	<p>TQM dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang.</p>
	<p>b. Kendala atau hambatan apa yang dialami dalam proses evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?</p>		
	<p>c. Apa indikator-indikator atau parameter yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dari penjaminan mutu mutu Pendidikan di</p>		

	SMP Negeri 16 Semarang ?		
	d. Bagaimana lembaga melibatkan stakeholder dalam proses evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?		
	e. Apa saja rencana atau tindak lanjut perbaikan dalam evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?		

Lampiran 9 : Transkrip Wawancara dengan Kepala Sekolah

Hari / Tanggal	Senin 7 Oktober 2024
Informan	Purnami Subadiyah,S.Pd.,M.Pd.
Jabatan	Waka Kurikulum
Tempat	SMPN 16 Semarang
Waktu	Pukul 14.00 WIB
<p>Peneliti : Bagaimana peencanaan yang dilakukan SMPN 16 Semarang dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan ?</p> <p>Informan : Perencanaan dalam penjaminan mutu pendidikan yang kami lakukan senantiasa melibatkan koordinasi yang erat dengan para pembantu pimpinan. Hal ini bertujuan untuk menyusun rencana strategis (renstra) yang efektif dalam upaya memenuhi delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP), yang meliputi: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan.</p> <p>Peneliti : Bagaimana identifikasi kebutuhan yang dilakukan SMP Negeri 16 Semarang dalam penjaminan mutu Pendidikan ?</p> <p>Informan : Tentunya Setiap awal tahun pelajaran, kami rutin melakukan diskusi untuk merancang berbagai kegiatan dan program yang bertujuan untuk memenuhi semua standar yang ada di 8 SNP tersebut. Hal terpenting menurut saya adalah pada</p>	

saat perencanaan yaitu penyusunan renstra atau rencana strategis atau biasa disebutnya dengan kalender pendidikan, yang mana hal ini kami lakukan setiap awal tahun pembelajaran, renstra sendiri disusun agar supaya dalam melaksanakan proses Pendidikan itu kita punya acuan, dan tentunya terprogram, penyusunan renstra pun kami lakukan lagi lagi Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap kebutuhan pelanggan, karena dengan melihat terlebih dahulu bagaimana kebutuhan pelanggan, tentunya agar supaya apa yang nantinya di rencanakan dalam renstra ini khususnya dalam proses untuk penjaminan mutu pendidikanya tepat dan dapat dilakukan dengan proses yang efektif dan efisien

Peneliti : Bagaimana proses penjaminan mutu Pendidikan yang dilakukan oleh SMP Negeri 16 Semarang ?

Apabila perencanaan kita didasarkan pada identifikasi kebutuhan yang akurat, maka secara otomatis program yang dirancang akan tepat sasaran dan sesuai dengan konteks yang ada di SMPN 16 Semarang ini, Oleh karena itu, sangat penting untuk kami untuk memahami secara mendalam kondisi nyata di lapangan, sehingga program yang kami laksanakan benar-benar relevan dan bermanfaat bagi seluruh siswa. Yang kemudian hasil dari kegiatan atau program yang kami susun di laporkan melalui rapor pendidikan, yang memberikan gambaran tentang profil sekolah kami. Rapor ini merepresentasikan kondisi yg

sebenarnya, mencakup berbagai aspek seperti prestasi akademik, sarana dan prasarana, serta partisipasi masyarakat. Dengan memanfaatkan data yang ada, kami dapat menyusun program yang tidak hanya sesuai dengan kebutuhan saat ini, tetapi juga mampu menjawab tantangan yang mungkin dihadapi di masa depan. Pendekatan ini akan memastikan bahwa setiap langkah yang kami ambil akan memberikan dampak yang positif bagi perkembangan siswa dan kemajuan sekolah secara keseluruhan.

Peneliti : Bagaimana Lembaga melibatkan stakeholder (Guru, siswa, staff, orang tua) dalam proses pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang?

Informan : Meskipun pelaksanaan program bersifat berjenjang, kami selalu menjaga komunikasi yang terbuka dengan para guru, disamping itu tentunya kami selalu menjaga juga komunikasi dengan para orangtua siswa, kami juga sangat membuka lebar apabila orangtua memberikan masukan dan sarannya, Setelah mengumpulkan pandangan-pandangan tersebut, kami mendiskusikannya dalam kelompok kecil yang terdiri dari para pembantu pimpinan

Peneliti : Bagaimana proses evaluasi dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang?

Informan : Evaluasi yang kami lakukan tentunya dilihat selama pelaksanaan program atau kegiatan yang sebelumnya telah

direncanakan, dalam setiap program maupun kegiatan kan ada indikator-indikator atau goal ketercapaian dan keberhasilannya, evaluasi biasanya kami adakan di Tengah semester dan akhir semester, dan untuk kegiatannya evaluasi ini biasanya yang kami lakukan tetap melibatkan stakeholder salah satunya orangtua/wali murid.

Peneliti : Apa saja rencana atau tindak lanjut perbaikan dalam evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Tindak lanjut kan tentunya merujuk pada hasil evaluasi yang telah kami lakukan, contoh dari segi pembiayaan, semisal dari program yang telah kita rencanakan dan kita laksanakan lalu kita evaluasi ada kendala dalam segi pembiaayaan, tentunya kita akan menata ulang, bagaimana merancang rencana anggaran sekolah untuk lebih baik lagi, misalnya anggaran kita kan dari BOS, dana BOS tersebut kan sudah teregulasi dengan jelas, dan sudh ada ketentuan-ketentuan yang mengatur, hal ini tentunya tidak semua dana BOS tersebut mampu membiyai kebutuhan sekolah, terutama dalam kegiatan-kegiatan yang kita laksanakan, maka salah solusi kita mengatasi dengan cara melakukan Kerjasama dengan lembaga-lembaga lain, agar kualitas pembelajaran meningkat dan teratasi, ini merupakan contoh bagaimana SMPN 16 Semarang, mengatasi standar pembiayaan, agar supaya tetap bisa memenuhi standar

nasional Pendidikan yang ada, dan tentunya hal ini merupakan upaya kami dalam mempertahankan penjaminan mutu Pendidikan di sekolah ini

Lampiran 10 : Transkrip Wawancara dengan Waka Kurikulum

Hari / Tanggal	Selasa 8 Oktober 2024
Informan	Ibu Sri Rejeki,S.Pd.,M.Pd.
Jabatan	Waka Kurikulum
Tempat	SMPN 16 Semarang
Waktu	Pukul 09.30 WIB

Peneliti : Bagaimana peencanaan yang dilakukan SMPN 16 Semarang dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan?

Informan : Perencanaan dalam upaya penjaminan mutu pendidikan di SMPN 16 adalah Langkah awal yang sangat penting untuk memastikan kualitas dalam menjalankan serangkaian kegiatan dalam pendidikan yang optimal terutama bagi siswa. Siswa merupakan pelanggan utama dalam suatu Pendidikan, oleh sebab itu kita para pembantu pimpinan harus mengetahui bagaimana analisis kebutuhan pelangganya, karena jika tidak dilakukan analisis kebutuhan terlebih dahulu apa yang akan direncanakan bisa jadi tidak tercapai, atau tidak berhasil.

Peneliti : Bagaimana identifikasi kebutuhan yang dilakukan SMP Negeri 16 Semarang dalam penjaminan mutu Pendidikan ?

Informan : Identifikasi kebutuhan itu kan merupakan langkah awal untuk merancang program yang efektif. Dalam proses ini, kami mengundang komite sekolah, yang terdiri dari para guru dan tenaga kependidikan, serta melibatkan perwakilan dari orang tua. Partisipasi berbagai pihak ini penting agar kami mendapatkan masukan-masukan yang tentang kebutuhan dan harapan keseluruhan stakeholder sekolah. Kami juga melibatkan pembantu pimpinan dalam setiap tahap identifikasi ini, memastikan bahwa semua suara didengar dan dipertimbangkan. Dengan pendekatan kolaboratif ini, kami berupaya menciptakan proses perencanaan yang berkualitas, di mana setiap orang itu bisa merasa bahwa ia terlibat dan memiliki kontribusi terhadap keputusan yang diambil. Dengan demikian, kami dapat merumuskan program yang tidak hanya relevan, tetapi juga mampu menjawab tantangan yang dihadapi oleh siswa dan komunitas sekolah secara keseluruhan

Peneliti : Bagaimana proses penjaminan mutu Pendidikan yang dilakukan oleh SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Program yang kami laksanakan bersifat relevan dengan kurikulum, terutama dalam Kurikulum Merdeka. Salah satu inisiatif yang kami jalankan adalah workshop dan pelatihan yang difokuskan pada penerapan kurikulum tersebut di SMPN 16 Semarang. Untuk mendukung pengembangan

profesionalisme guru, kami juga mengadakan komunitas belajar tingkat sekolah yang dilaksanakan setiap dua minggu sekali.

Peneliti : Bagaimana Lembaga melibatkan stakeholder (Guru, siswa, staff, orang tua) dalam proses pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang?

Informan : Komunitas belajar ini dimulai dari Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) masing-masing mata pelajaran, di mana para guru dapat saling berbagi pengalaman dan praktik terbaik. Melalui komunitas belajar ini, kami berharap setiap guru merasa didukung untuk berinovasi. Dengan demikian, kami tidak hanya meningkatkan kompetensi masing-masing guru, tetapi juga secara keseluruhan meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah kami.

Peneliti : Bagaimana proses evaluasi dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Dalam kaitanya dengan evaluasi dalam pelaksanaan Penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, kami tentunya melakukan proses evaluasi dengan menyeluruh, evaluasi juga perlu diperhatikan baik dari sisi siswa maupun guru, juga memerlukan perhatian serius.

Peneliti : Apa saja rencana atau tindak lanjut perbaikan dalam evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : setelah evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan tentunya kami akan mendatakan hasil, seperti apa saja kekurangan-kekurangan yang ada, dan apa saja yang perlu kami perbaiki, serta kendala-kendala apa yang kami hadapi selama proses pelaksanaan kegiatan kaitanya dalam pelaksanaan penjaminan mutu Pendidikan, hal ini biasanya kami mencari Solusi atau jalan keluar, yang tentunya juga kami komunikasikan.

Lampiran 11: Transkrip Wawancara dengan Kesiswaan

Hari / Tanggal	Selasa 8 Oktober 2024
Informan	Bp. Muhibbin,S.Pd.I.
Jabatan	UR Kesiswaan
Tempat	SMPN 16 Semarang
Waktu	Pukul 14.00 WIB
<p>Peneliti : Bagaimana peencanaan yang dilakukan SMPN 16 Semarang dalam upaya penjaminan mutu Pendidikan ?</p> <p>Informan : Penyusunan rencana strategis (renstra) yang telah disusun, tujuan utama kami adalah untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang berlaku. Dalam upaya ini, bagian kesiswaan berperan penting dengan melakukan program atau kegiatannya, salah satu contohnya yaitu pemetaan bakat dan minat peserta didik. Proses pemetaan ini dimulai sejak Masa Pengenalan Lapangan Sekolah (MPLS), di mana kami</p>	

mengidentifikasi potensi masing-masing siswa secara lebih mendalam. Untuk memastikan hasil yang lebih akurat dan komprehensif.

Peneliti : Bagaimana identifikasi kebutuhan yang dilakukan SMP Negeri 16 Semarang dalam penjaminan mutu Pendidikan?

Informan : Identifikasi kebutuhan itu merupakan langkah awal untuk merancang program yang efektif. Dalam proses ini, kami mengundang komite sekolah, yang terdiri dari para guru dan tenaga kependidikan, serta melibatkan perwakilan dari orang tua. Partisipasi berbagai pihak ini penting agar kami mendapatkan masukan-masukan yang tentang kebutuhan dan harapan keseluruhan stakeholder sekolah. Kami juga melibatkan pembantu pimpinan dalam setiap tahap identifikasi ini, memastikan bahwa semua suara didengar dan dipertimbangkan.

Peneliti : Bagaimana proses penjaminan mutu Pendidikan yang dilakukan oleh SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Kami melakukan koordinasi yang intensif dengan kru kesiswaan untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang direncanakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan pendidikan yang diharapkan. Selain itu, kami juga aktif meminta partisipasi dan masukan dari orang tua peserta didik. Kami menyadari bahwa bakat dan minat yang kami kembangkan di sekolah haruslah sinkron dengan dukungan serta

harapan dari orang tua. Dukungan orang tua sangat penting, karena mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang karakter dan kebutuhan anak-anak mereka

Peneliti : Bagaimana proses evaluasi dalam penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Evaluasi perlu ditingkatkan tidak hanya dari segi kinerja guru, tetapi juga pada berbagai aspek lain yang mendukung mutu pendidikan secara keseluruhan. Pertama, evaluasi terhadap kualitas pengajaran oleh guru sangat penting untuk mengetahui sejauh mana mereka mampu mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada siswa secara efektif.

Peneliti : Apa saja rencana atau tindak lanjut perbaikan dalam evaluasi penjaminan mutu Pendidikan di SMP Negeri 16 Semarang ?

Informan : Tindak lanjut setelah adanya evaluasi tentunya terus berusaha untuk meningkatkan program atau kegiatan-kegiatan yang orientasinya yaitu untuk mempertahankan kualitas ataupun untuk penjaminan mutu Pendidikan di SMPN 16 Semarang, contohnya dari kegiatan minat bakat siswa yaitu ekstrakurikuler, tentunya kami berupaya untuk bisa mencapai target-target yang telah kami susun.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Annisa Nur Hikmah
Tempat, Tgl. Lahir : Lampung, 10 April 2002
Alamat : Jl. Minak Raden RT/RT
022/005, Desa Bauh Gunung Sari,
Kecamatan Sekampung Udik,
Kabupaten Lampung, Timur
Provinsi, Lampung
Email : annisanrh17@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. MI Babussalam Bauh Gunung Sari, Sekampung Udik, Lampung Timur.
- b. MTs. Al-Islam, Joresan, Ponorogo, Jawa Timur.
- c. MA Al-Islam, Joresan, Ponorogo, Jawa Timur.

2. Pendidikan Non Formal

- a. Pondok Pesantren Putri Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah, Tugurejo, Semarang, Jawa Tengah.