
IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIK

(Studi Kasus di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang)

Laily Masruroh*, Haris Supratno**

*Universitas Hasyim Asy'ari (UNHASY) Tebuireng Jombang

**Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Surabaya

laily_mas@yahoo.com, harissupratno@gmail.com

Abstract: School or education institution, as place of education process that can be implemented by dynamic and complex system. The main activity of school is human resource management. Quality human resources preparation can be reached only by education quality. All of education system component must complete main standard quality. The organization can increase and endure its quality by build system of increasing quality. Once of them is TQM (Total Quality Management). TQM based on satisfaction as main target. Customers can be different to internal and external customer. In education, internal is manager of education management, such as school principle, teachers, staff, and school operator. The focuses of this research are: (1) Teacher quality in SMP Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang, (2) Implementation TQM on increasing teacher quality in SMP Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang, (3) Supporter and resistor factors of implementation TQM on increasing teacher quality in SMP Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang. The researcher uses field research method (qualitative descriptive). The technique of data collecting uses observation, interview, discussion, and documentation. In this research, have discovered that teacher quality at SMP Misykat Al-Anwar Kwaron Jombang, is teacher who have elected and selected well. To know the teacher professionalism can be looked through education grade, certification, and training education program, and teacher competent test. Implementation of TQM in increasing teacher quality through teacher recruitment, so teacher have elected and selected are teacher who have skills and creativities. Quality improvement in SMP Misykat Al-Anwar Kwaron Jombang can be implemented by consultation, building, workshop, seminar, and teacher training. The supporter factors of implementation TQM on increasing teacher quality is influenced by external and internal factors. To real this matter, school principle create good job condition by protect togetherness inter group, give opportunity to express opinion, give motivation and build work spirit to concern commitment which have decided, so activities can continue well.

Keywords: *Implementation, Total Quality Management, Teachers Quality*

A. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat tergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan “*Manusia*” yang berkualitas lahir batin. Otomatis bangsa tersebut akan maju, damai dan tetram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka bangsa itu akan terbelakang disegala

bidang. Artinya pendidikan dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas.

Sekolah sebagai institusi pendidikan merupakan wadah atau tempat proses pendidikan dilakukan memiliki sistem yang kompleks dan dinamis. Kegiatan inti dari sekolah adalah pengelolaan SDM. Sehingga untuk mengoptimalkan pengelolaan SDM secara maksimal maka diperlukan sistem dan managerial yang baik dalam pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan upaya mewujudkan tujuan, hal ini berarti SDM memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan.

Penyiapan SDM yang berkualitas dapat dicapai hanya dengan pendidikan yang berkualitas pula. Seluruh komponen sistem pendidikan (masukan, proses, luaran, outcome) harus memenuhi standar kualitas tertentu. Agar hal itu dapat diperoleh, manajemen pendidikan harus berkualitas. Kualitas merupakan isu yang cukup menonjol di dunia manajemen akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan karena terjadinya persaingan yang semakin ketat antar organisasi. Sedangkan keberhasilan dalam persaingan tersebut sangat ditentukan oleh terpenuhinya tuntutan pelanggan (*customer requirements*). Suatu organisasi dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitasnya dengan cara membangun suatu sistem peningkatan kualitas. Salah satu model sistem peningkatan kualitas adalah TQM (*Total Quality Management*).

Nilai-nilai yang ada dalam *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan. TQM berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia yang termasuk pendidikan pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Keberhasilan lembaga pendidikan atau sekolah dapat dipengaruhi oleh kepala sekolah sebagai pemimpin. Setiap tenaga kependidikan, baik kepala sekolah, guru, staf administrasi, maupun peserta didik dituntut untuk memiliki kepedulian yang muncul secara internal, bahwa apa yang dilakukan adalah dalam rangka peningkatan profesionalisme kepala sekolah serta pencapaian mutu dan prestasi belajar. Dan didalam suasana sekolah yang sehat akan tercipta iklim belajar mengajar yang baik dibutuhkan seorang kinerja pendidik atau guru yang memberikan semangat kepada siswa untuk berkembang lebih jauh.

Beranjak dari pembahasan tersebut, dalam operasi *Total Quality Management* (TQM) dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan; pertama, perbaikan secara terus menerus (*Continuous Improvement*). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang telah ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa antara institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan

kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Jika tuntutan dan kebutuhan pelanggan berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan dengan sendirinya akan merubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen produksi atau komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan. Kedua, menentukan standar mutu (*Quality Assurance*). Paham ini digunakan untuk menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya dapat berupa pemilikan atau akuisisi kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.¹

B. FOKUS PENELITIAN

1. Mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
2. Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
3. Faktor pendukung dan penghambat implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.

C. KAJIAN TEORITIK

1. Tinjauan Umum tentang Total Quality Management

a. Definisi dan Unsur TQM

Definisi TQM juga ada bermacam-macam. TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerja tim, produktifitas, dan kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Berdasarkan definisi TQM, maka dapat disimpulkan definisi TQM adalah seperti berikut. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.²

Adapun unsur utama dalam konsep TQM adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan.
Pelanggan internal maupun pelanggan eksternal menjadi titik perhatian utama. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan jasa, pelanggan internal menentukan kualitas manusia proses dan lingkungan.
2. Obsesi terhadap kualitas.
Organisasi harus terobsesi untuk memenuhi standar kualitas yang sudah ditetapkan dan jika mungkin melebihi apa yang ditentukan.

¹ Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hh. 7-8

² Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 22

3. Pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah diperlukan untuk mendesain pekerjaan, proses pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah.
4. Komitmen jangka panjang. Sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya baru agar penerapan TQM berhasil.
5. Kerja sama tim (*teamwork*). Dalam organisasi TQM, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
6. Perbaikan sistem berkesinambungan. Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada harus diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.
7. Pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar karena setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
8. Kebebasan yang terkendali. Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.
9. Kesatuan tujuan. Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan
10. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Usaha untuk melibatkan karyawan memiliki dua manfaat utama. *Pertama*, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif. *Kedua*, keterlibatan karyawan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.³

b. Konsep Dasar TQM

TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah daripada nilai suatu produk. Konsep TQM ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Pada dasarnya, konsep TQM mengandung tiga unsur, sebagai berikut: (1) strategi nilai pelanggan, (2) sistem organisasional, dan (3) sistem kualitas berkelanjutan.⁴

Istilah utama yang terkait dengan kajian *Total Quality Management* (TQM) ialah *continous improvement* (perbaikan terus-menerus) dan *Quality*

³ Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu...*, hh. 22-24

⁴ Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu...*, hh. 28-29

Improvement (Perbaikan Mutu). Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan external suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.⁵

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.⁶

Dalam TQM kesadaran akan pelaksanaan fungsi dan tugas secara berkualitas harus berlangsung secara terus-menerus dan berkelanjutan (*Continuos Quality Improvement*). Menandai suatu instansi yang bermutu perlu pembuktian melalui produk yang dihasilkannya. Pembuktian terhadap pendidikan bukanlah hal yang mudah karena sifatnya yang *intangibile* maka perlu adanya jaminan terhadap kualitas pendidikan. Tolok ukur bagi jaminan kualitas (*Quality Assurance*) pendidikan lebih diapresiasi sebagai efektifitas sekolah. Dengan demikian, berbicara efektifitas sekolah tidak dapat dipisahkan dengan mutu sekolah. Mutu sekolah adalah mutu semua komponen yang ada dalam sistem pendidikan, artinya efektifitas sekolah tidak hanya dinilai dari hasil semata, tetapi sinergitas berbagai komponen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan bermutu.⁷

Prinsip dasar manajemen bersifat *normatif inspiratif* yang membutuhkan tindak lanjut berupa pemahaman penafsiran dan pemahama secara kontekstual.

Dalam al Qur'an surat Al-Haysr: 18

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا

تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”⁸

Ayat ini memberikan pesan kepada orang-orang yang beriman untuk memikirkan masa depan. Dalam bahasa manajemen pemikiran masa depan

⁵ Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan...*, h. 73

⁶ Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu...*, h. 18

⁷ Komariah, Aan. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 31

⁸ Depag RI. *Al Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, 2007), h. 548

yang dituangkan dalam konsep yang jelas dan sistematis ini disebut perencanaan (*planning*). Perencanaan ini menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai pengarah bagi kegiatan, target-target dan hasil-hasilnya di masa depan sehingga apapun kegiatan yang dilakukan dapat berjalan tertib.⁹

Pemimpin pendidikan membutuhkan kualifikasi sebagai berikut:

- 1) Visi dan simbol. Kepala sekolah harus mengomunikasikan nilai-nilai lembaga pada stafnya, siswa, dan masyarakat luas.
- 2) *Management by walking about*. Merupakan hal yang diperlukan oleh gaya kepemimpinan untuk setiap lembaga.
- 3) *For the kids*. Dalam konsep pendidikan diartikan sebagai “dekat dengan pelanggan”.
- 4) Otonomi, percobaan, dan dukungan pada kegagalan. Kepala sekolah harus menganjurkan adanya inovasi pada stafnya dan menyiapkan segala sesuatu untuk mengantisipasi kemungkinan yang timbul.
- 5) Ciptakan perasaan kekeluargaan. Kepala sekolah perlu menciptakan rasa kekeluargaan dan memasyarakatkannya pada siswa, orang tua, guru, dan staf lainnya.
- 6) Rasa kesatuan, irama, keinginan, intensitas, dan antusias. Hal tersebut merupakan kualitas personal yang diperlukan oleh pemimpin pendidikan.

c. Prinsip TQM

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Pelanggan
- 2) Respek terhadap Setiap Orang
- 3) Manajemen Berdasarkan Fakta
- 4) Perbaikan Berkesinambungan.

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.¹⁰

Menurut Cole dalam bukunya Sonhadji¹¹ mengemukakan terdapat delapan prinsip yang melandasi diterapkannya TQM untuk meningkatkan kualitas organisasi:

⁹ Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam (Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam)* (Yogyakarta: Erlangga, 2007), hh. 29-30

¹⁰ Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu...*, hh. 30-31

¹¹ Sonhadji, Ahmad. *Manusia Teknologi dan Pendidikan* (Malang: UM Press, 2012), h. 199

- 1) Orang yang melaksanakan suatu pekerjaan adalah paling memahami tentang pekerjaan tersebut.
- 2) Bekerja bersama-sama lebih banyak yang dapat dicapai daripada bekerja secara individual dalam suatu sistem.
- 3) Suatu proses pemecahan masalah yang terstruktur dengan menggunakan teknik grafis menghasilkan solusi yang lebih baik dibandingkan proses tak terstruktur.
- 4) Teknik pemecahan masalah secara grafis menunjukkan di mana kita berada, di mana variasi terletak, pentingnya masalah dipecahkan, dan apakah perubahan yang dibuat memiliki dampak yang dikehendaki.
- 5) Masalah adalah proses, dan solusi adalah orang.
- 6) Peningkatan kualitas dengan menghilangkan sebab-sebab terjadinya masalah dalam sistem pasti membawa peningkatan produktivitas.
- 7) Orang pada dasarnya ingin dilibatkan dan melaksanakan pekerjaannya secara baik.
- 8) Setiap orang menginginkan menjadi kontributor yang bernilai.

d. Faktor Pendukung TQM

Faktor pendukung dimaksud adalah :

- 1) Kepemimpinan
- 2) Pendidikan dan Pelatihan
- 3) Struktur Pendukung
- 4) Komunikasi
- 5) Ganjaran dan Pengakuan
- 6) Pengukuran.

2. Tinjauan Umum tentang Mutu Pendidik

a. Definisi Mutu

Secara umum mutu adalah Gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat dalam konteks pendidikan. Pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan.

Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Pengertian ini digunakan dalam TQM. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum. Definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.¹²

Deming meletakkan kerangka pemikiran dalam perbaikan mutu pendidikan secara berkelanjutan yang terdiri dari hal-hal berikut:

¹² Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan...*, hh. 53-54

- 1) Reaksi berantai untuk perbaikan kualitas
- 2) Transformasi organisasi
- 3) Peran esensial pimpinan
- 4) Hindari praktik manajemen yang merugikan
- 5) Penerapan sistem pengetahuan yang mendalam (*system of profound knowledge*).

Di bawah ini termasuk efektivitas sekolah dalam mencapai tujuan yang bermutu, antara lain:

- 1) Rencana strategis memberikan visi jangka panjang yang diwujudkan dalam program yang bersifat operasional dalam menentukan pasar dan corak budaya yang diinginkan.
- 2) Kebijakan mutu yang memberikan pola standar program utama yang berisi pernyataan tentang hak-hak peserta didik.
- 3) Pertanggungjawaban manajemen dari peran-peran badan pemerintah dan aparat dalam merealisasikan mutu.
- 4) Organisasi mutu sebagai wadah kegiatan dalam mengatur, mengarahkan, dan memonitor pelaksanaan program.
- 5) Pemasaran dan publisitas dalam bentuk informal yang jelas, akurat, dan *up to date* bagi masyarakat pemakai tentang apa yang ditawarkan dalam program.
- 6) Penyelidikan dan pengakuan terhadap keberadaan peserta didik dalam wujud sistem administrasi peserta didik yang sesuai dengan kebutuhannya.
- 7) Induksi melalui program pelatihan peserta didik yang berisi orientasi tentang sistem, etos, dan gaya pembelajaran yang dilakukan.
- 8) Metode penyampaian kurikulum ditetapkan dengan rinci untuk setiap aspek program.
- 9) Bimbingan dan penyuluhan bagi karier peserta didik yang terintegrasi dengan pelaksanaan kurikulum.
- 10) Manajemen belajar diorganisasi sesuai dengan spesifikasi materi kurikulum.
- 11) Desain kurikulum termasuk dokumentasi tujuan dan sasaran dari setiap spesifikasi program harus didasarkan pada kebutuhan peserta didik dan masyarakat pemakai.
- 12) Pengangkatan, pelatihan, dan pengembangan tenaga kependidikan yang sesuai dan terarah pada kompetensi profesional dan karier staf selanjutnya.
- 13) Kesempatan yang sama dalam menentukan metode dan prosedur pencapaian tujuan, baik bagi peserta didik maupun bagi tenaga kependidikan yang tertuang dalam kebijakan tertentu.

- 14) Pemantauan dan evaluasi yang kontinu melalui mekanisme dan metode yang sesuai dengan proses terhadap kemajuan prestasi individu dan keberhasilan program.
- 15) Pengaturan administratif yang mendokumentasikan segala bentuk dokumen mengenai peserta didik termasuk sistem finansialnya yang valid.
- 16) Sistem review lembaga yang dapat membangun kepercayaan dan sekaligus mengevaluasi performa lembaga secara keseluruhan serta umpan balik bagi perencanaan strategi selanjutnya.¹³

b. Karakteristik Mutu

Mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut:

- 1) Kinerja (*Performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah
- 2) Waktu ajar (*Time Liness*): selesai dengan waktu yang wajar
- 3) Handal (*Reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama
- 4) Daya tahan (*Durability*): tahan banting
- 5) Indah (*Aesthetic*)
- 6) Hubungan manusiawi (*Personal Interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme
- 7) Mudah penggunaannya (*Easy of Use*): sarana dan prasarana dipakai
- 8) Bentuk khusus (*Feature*): keunggulan tertentu
- 9) Standar tertentu (*Conformance to Specification*): memenuhi standar tertentu.
- 10) Konsistensi (*Consistency*): kejajegan, konstan, atau stabil
- 11) Seragam (*Uniformity*): tanpa variasi, tidak tercampur
- 12) Mampu melayani (*Serviceability*): mampu memberikan pelayanan prima
- 13) Ketepatan (*Accuracy*): ketepatan dalam pelayanan.¹⁴

c. Mutu Pembelajaran

Pendidikan adalah tentang pembelajaran masyarakat. Jika TQM bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajar. Itu tidak akan terwujud jika TQM tidak memberi kontribusi substansial bagi mutu dalam pendidikan. Pada saat sebagian besar institusi pendidikan dituntut untuk mengerjakan lebih baik lagi, penting baginya unyuk memfokuskan diri pada aktifitas utama pembelajaran. Intitusi pendidikan memiliki kewajiban untuk membuat pelajar sadar terhadap variasi metode pembelajaran yang diberikan kepada mereka. Institusi pendidikan harus memberi pelajar kesempatan untuk mencontoh pembelajaran dalam variasi model yang berbeda. Institusi harus memahami bahwa beberapa gaya belajar dan institusi harus mencoba untuk cukup fleksibel dalam memberikan pilihan tersebut.¹⁵

¹³ Komariah, Aan. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif...*, h. 32

¹⁴ Usman, Husaini. *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: AlfaBeta, 2010), hh. 514-516

¹⁵ Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan...*, hh. 86-87

d. Profesionalisme Guru

Profesi guru tampaknya masih dalam posisi yang kurang menguntungkan baik dari segi fasilitas, finansial yang berkaitan dengan kesejahteraan maupun penghargaan atau penghormatan (*regard*) dari masyarakat.¹⁶

Membangun semangat kerja guru sebagai tuntutan tugas profesional kepala sekolah. Salah satu ciri kepala sekolah yang profesional adalah kepala sekolah yang dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memberdayakan sumber-sumber yang ada disekolah dan lingkungannya secara efektif. Salah satu sumber utama yang tidak boleh dan harus di berdayakan adalah guru, sebab guru merupakan faktor penentu keberhasilan di hampir semua program sekolah.¹⁷

Mulyasana, (2011:49) menjelaskan bahwa, Profesionalisme adalah suatu bidang pekerjaan yang berbasis pada keahlian tertentu. Seorang profesional memahami apa, mengapa dan bagaimana suatu pekerjaan dilakukan. Mengetahui upaya dan langkah strategis serta memahami akibat dan risiko dari suatu pekerjaan yang diembannya. Oleh sebab itu, seorang profesional bukan hanya dibekali keahlian tertentu tapi juga ditopang oleh mental dan kepribadian yang mendukung bidang keahlian dan pekerjaannya.

Menurut Pasal 2 PP No. 74 Tahun 2008, kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diaktualisasikan oleh guru dalam melaksanakan tugas keprofesionalan. Kompetensi guru sebagaimana dimaksud meliputi kompetensi pedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi.¹⁸

Selain dari empat kompetensi diatas, dalam meningkatkan mutu pendidik atau tingkat profesionalisme guru salah satunya melalui rekrutmen guru, dalam rangka mendapatkan calon guru yang betul-betul profesional dan menjajikan untuk menduduki posisi tertentu tidaklah mudah. Ada beberapa prinsip yang harus dipegang teguh dalam perencanaan maupun pelaksanaan rekrutmen guru, tidak terkecuali rekrutmen guru di sekolah dasar.

- 1) Rekrutmen guru harus dirancang secara matang agar dapat memenuhi kebutuhan.
- 2) Rekrutmen guru harus dilakukan secara objektif.
- 3) Agar didapatkan calon yang betul-betul profesional, sebaiknya materi seleksi pegawai baru harus komprehensif mencakup semua aspek persyaratan yang harus dimiliki calon guru.

¹⁶ Sagala, Syaiful. *Administrasi Pendidikan* (Bandung: AlfaBeta, 2008), h. 190

¹⁷ Sulthon. *Membangun Semangat Kerja Guru* (Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2009), h. 9

¹⁸ Mulyasana, Dedy. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing* (Bandung: Rosdakarya, 2011), hh. 50-51

D. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini yaitu terkait dengan implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidik, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif deskriptif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.

Penelitian ini berusaha mendeskripsikan tentang implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidik dengan menggunakan pendekatan fenomenologis, karena terdapat kasus yang spesifik melalui deskriptif mendalam atau dengan penelitian seting alami.

2. Kehadiran Peneliti

Dalam hal ini perlu di sebutkan bahwa peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus mengumpulkan data. Instrumen selain manusia dapat pula di gunakan fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen.

Dalam hal ini peneliti berperan sebagai pengamat penuh, sedangkan kehadiran peneliti di ketahui statusnya secara formal sebagai peneliti oleh subyek atau informan untuk mendapatkan data yang otentik.

3. Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar (ITMA) Kwaron Jombang, karena letak sekolah yang cukup strategis sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian. Lembaga Pendidikan dan Sosial Al-Aqobah sebagai sosok baru dalam dunia pendidikan menerapkan program *Full-day School* (pendidikan sepanjang hari).

Selain itu, lembaga pendidikan dan sosial Al-Aqobah memiliki ciri khas tersendiri dibanding lembaga pendidikan lainnya, karena memiliki tiga unit sekolah antara lain: SMP, SMA, dan MTS dan dari ketiga sekolah tersebut hanya dipimpin oleh satu kepala sekolah dengan satu manajemen yang sama.

4. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini adalah data tentang mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar, implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar, faktor pendukung dan penghambat implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Manusia (person) yaitu orang yang berlaku sebagai informan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari ketua yayasan, kepala sekolah, guru-guru dan staf, santri atau siswa.
- b. Tempat (place) yaitu tempat penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron Jombang, kantor guru, dan ruang tamu.

- c. Kertas (paper) yaitu data tertulis. Dalam penelitian ini data diperoleh dari dokumen, angket instrumen, dan foto proses pembelajaran siswa.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah metode pengumpulan data secara tepat dan relevan merupakan langkah yang penting dalam suatu kegiatan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan metode observasi (pengamatan), interview (wawancara), diskusi terfokus dan dokumentasi.

Teknik observasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- b. Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- c. Faktor pendukung dan penghambat implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- d. Keadaan sarana dan prasarana SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.

Teknik wawancara ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Implementasi total quality management di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- b. Peningkatan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- c. Faktor pendukung dan penghambat implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- e. Kinerja pendidik (guru) di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.

Diskusi terfokus dengan cara pengumpulan data jika diperlukan dilakukan dengan melibatkan beberapa orang penting untuk dilakukan diskusi terfokus atau diskusi-diskusi akan dilakukan untuk triangulasi saja dan sebagainya.

Teknik dokumentasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Profil kelembagaan SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- b. Struktur organisasi SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.
- c. Foto-foto proses pembelajaran di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini, menggunakan teknik analisis deskriptif. Menurut Miles and Huberman dalam bukunya Sugiono, mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.¹⁹

7. Tehnik Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*).²⁰ Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel, obyektif. Adapun teknik pengujian keabsahan data pada penelitian ini sebadai berikut:

1. Memperpanjang waktu penelitian
2. Ketekunan pengamatan
3. Diskusi teman sejawat
4. Trianggulasi
5. Kecukupan referensi
6. Kepastian
7. Verifikasi.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang

Mutu pendidik dan pengajar di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar adalah guru yang terpilih dan terseleksi dengan ketat dan baik. Sebagai guru profesional dibidangnya para guru dituntut untuk dapat mengembangkan diri dan dapat mengimplementasikan nilai-nilai islami yang dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Ketika kegiatan belajar mengajar guru dapat mengatur, membimbing, serta mengarahkan para siswa mulai jam belajar sampai akhir belajar. Pembelajaran menggunakan *full day school*. Dalam proses belajar mengajar para guru selalu menggunakan pembelajaran untuk memudahkan anak didik dalam belajar. Agar belajar bisa menyenangkan dan anak didik tidak bosan, bahkan proses belajar mengajartidak harus dilakukan di dalam kelas tetapi bisa diluar kelas seperti di halaman sekolah atau di perpustakaan.

Di SMP ITMA juga memiliki karakteristik kompetensi yaitu: motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan, yang kemudian digabungkan dengan kompetensi guru yang terdiri dari kompetensi pedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

Pemberdayaan tenaga kependidikan yang meliputi unsur guru yaitu sebagai tenaga edukatif sangat dibutuhkan karena pendayagunaan ini ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan dan kewenangan masing-masing individu yang sudah disusun berdasar job deskription selain itu juga menejemen tenaga pendidik dan kependidikan juga sangat diperlukan karena

¹⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 337

²⁰ Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 171

memegang peranan strategis terutama dalam upaya membentuk watak bangsa melalui pengembangan kepribadian.

Seorang guru yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi biasanya ditandai oleh ciri-ciri sebagai berikut: (1) perhatiannya terhadap siswa cukup tinggi, (2) waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk melaksanakan tugasnya banyak, (3) banyak bekerja untuk kepentingan orang lain. Komitmen guru bisa diartikan sebagai kemauan seorang guru untuk berbuat lebih banyak lagi dalam upaya meningkatkan proses dan hasil belajar siswa.

Berdasarkan deskripsi data dan pembahasan tentang implementasi *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron Jombang, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik berjalan dengan baik dan tetap dilanjutkan, hanya saja pelaksanaannya untuk lebih ditingkatkan/ diperbaiki lagi demi kesuksesan di masa mendatang.

Mutu pendidik dan pengajar di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar adalah guru yang terpilih dan terseleksi dengan ketat dan baik. Sebagai guru profesional dibidangnya para guru dituntut untuk dapat mengembangkan diri dan dapat mengimplementasikan nilai-nilai islami yang dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Di SMP ITMA juga memiliki karakteristik kompetensi yaitu: motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan, yang kemudian digabungkan dengan kompetensi guru yang terdiri dari kompetensi pedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

Pemberdayaan tenaga kependidikan yang meliputi unsur guru yaitu sebagai tenaga edukatif sangat dibutuhkan karena pendayagunaan ini ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan dan kewenangan masing-masing individu yang sudah disusun berdasar job deskripsi selain itu juga manajemen tenaga pendidik dan kependidikan juga sangat diperlukan karena memegang peranan strategis terutama dalam upaya membentuk watak bangsa melalui pengembangan kepribadian.

Seorang guru yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi biasanya ditandai oleh ciri-ciri sebagai berikut: (1) perhatiannya terhadap siswa cukup tinggi, (2) waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk melaksanakan tugasnya banyak, (3) banyak bekerja untuk kepentingan orang lain. Komitmen guru bisa diartikan sebagai kemauan seorang guru untuk berbuat lebih banyak lagi dalam upaya meningkatkan proses dan hasil belajar siswa.

2. Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang

Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidik diantaranya dalam rangka memiliki mutu pendidik yang profesional salah satunya melalui rekrutmen guru, Oleh karena itu calon guru harus terampil dalam merancang pembelajaran, menetapkan tujuan, mengidentifikasi karakteristik siswa, menspesifikasi tujuan khusus pembelajaran, mengidentifikasi isi pembelajaran yang mendukung

pencapaian tujuan khusus, menyeleksi dan mengoordinasi sumber-sumber pendukung dalam mengembangkan instrumen evaluasi belajar. Lebih penting lagi bilamana calon guru adalah orang yang kreatif.

Sistem seleksi guru baru SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar harus mampu mengukur tentang tingkat motivasi, komitmen, dan kepribadian pelamar. Seorang guru harus memiliki kecintaan terhadap anak, memunyai dedikasi yang tinggi dalam menunaikan tugasnya, muda dan gesit dalam bertindak, menunjukkan kehangatan dalam berkomunikasi, memiliki kesabaran yang memadai dalam memberikan layanan kepada anak, dan memiliki rasa humor.

Seorang guru yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi biasanya ditandai oleh ciri-ciri sebagai berikut: (1) perhatiannya terhadap siswa cukup tinggi, (2) waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk melaksanakan tugasnya banyak, (3) banyak bekerja untuk kepentingan orang lain. Komitmen guru bisa diartikan sebagai kemauan seorang guru untuk berbuat lebih banyak lagi dalam upaya meningkatkan proses dan hasil belajar siswa.

Untuk melakukan suatu perubahan sering kali tidak mudah, apalagi bila menyangkut perubahan yang bersifat fundamental dan menyeluruh. Biasanya setiap perubahan pasti menghadapi penolakan. Sikap menolak perubahan merupakan perilaku yang umum terjadi.

Pemberdayaan tenaga kependidikan yang meliputi unsur tenaga edukatif yaitu pendidik atau guru. Pendayagunaan itu harus ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan dan kewenangan masing-masing individu yang sudah disusun berdasar pada tugas masing-masing, selain itu juga manajemen tenaga pendidik juga sangat diperlukan karena memegang peranan strategis terutama dalam upaya membentuk watak bangsa melalui pengembangan kepribadian.

Berkaitan dengan perubahan tersebut, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu berikut ini.

1. Perubahan sulit berhasil jika seluruh manajemen tidak menginformasikan proses perubahan secara terus-menerus kepada para anggota yaitu staf dan guru.
2. Persepsi anggota terhadap perubahan sangat mempengaruhi penolakan perubahan. Anggota yang terdiri dari staf dan guru akan mendukung perubahan bila mereka merasa bahwa manfaat perubahan akan lebih besar.

Guna mengatasi dua hal di atas, maka seorang manajer yaitu kepala sekolah sangat diharapkan untuk memberikan sebanyak mungkin informasi mengenai setiap perubahan kepada para anggotanya, mengandakan evaluasi secara terus menerus dan berkelanjutan agar dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan. Total manajemen dengan tujuan meningkatkan kualitas mutu pendidikan dilakukan dengan cara kepala sekolah sebagai manajer yang memberi bimbingan dan arahan kepada bawahannya, serta sebagai suvervesor kepada para pendidik dengan memberi batasan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing terkait mata ajar yang diberikan wewenang kepadanya.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron Jombang

Faktor pendukung implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di Sekolah Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang. Antara lain: (1) Kepemimpinan kepala sekolah, (2) Pendidikan dan pelatihan, (3) Struktur pendukung, (4) Komunikasi, (5) Ganjaran dan pengakuan, (6) Pengukuran.

Kepemimpinan kepala sekolah yang didukung oleh organisasi yang kokoh dalam merealisasikan tugas-tugasnya harus selalu berorientasi pada visi dan misi sekolah serta kebijakan-kebijakan yang telah disepakati bersama dan juga berpedoman pada tugas fungsional normatif antara lain educator, manajer, administrator, supervisor, leader, instruktur, motivator, organisator. Kepala Sekolah harus selalu menciptakan suasana pekerjaan yang sehat dan menyenangkan dengan cara memupuk dan memelihara rasa kebersamaan dan kegotong royongan antar anggota kelompok sehingga tercipta kegembiraan dan semangat dalam bekerja. Dengan demikian implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidik atau tingkat profesionalisme guru terwujud dengan adanya penanaman nilai loyalitas guru kepada pihak-pihak terkait dan agar loyalitas guru terbangun, sehingga kemampuan metode pengajaran bisa berkembang misalnya aktif learning, selain itu juga harus membangun semangat kerja guru ataupun motivasi semangat kerja guru dengan cara menjadikan hakikat guru sebagai profesi yang memiliki beberapa peran antara lain : guru adalah pendidik, guru sebagai pemimpin dan pendukung nilai-nilai yang dianut masyarakat, guru sebagai fasilitator belajar bagi peserta didik, guru turut bertanggung jawab atas tercapainya hasil belajar peserta didik, guru menjadi teladan dan menjaga nama baik lembaga dan guru bertanggung jawab secara profesional untuk terus-menerus meningkatkan kemampuannya.

Faktor penghambat implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik di Sekolah Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang terdiri dari faktor eksternal, antara lain: keterbatasan waktu artinya jika pelatihan pada hari-hari dinas maka proses pembelajaran terganggu, jadwal kerja yang tidak efektif, tidak diimbangi peran serta masyarakat secara maksimal dalam menangani pembelajaran siswa di rumah karena pendidikan orang tua yang rendah, sarana prasarana yang tidak memadai. Sedangkan Faktor penghambat internal terdiri dari: Prosedur dan aturan yang tidak diikuti atau ditaati, Komunikasi atau kesalah pahaman, Tenaga pendidik yaitu guru yang kurang tanggap dengan keadaan.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Mutu pendidik dan pengajar di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar adalah guru yang terpilih dan terseleksi dengan ketat dan baik. Sebagai guru profesional dibidangnya para guru dituntut untuk dapat mengembangkan diri dan dapat mengimplementasikan nilai-nilai Islami yang dipraktekkan dalam kehidupan sehari-

hari. Di SMP ITMA juga memiliki karakteristik kompetensi yaitu: motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan, yang kemudian digabungkan dengan kompetensi guru yang terdiri dari kompetensi pedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Untuk mengetahui tingkat keprofesionalan guru atau mutu pendidik dapat dilihat melalui tingkat pendidikan, sertifikasi, penataran atau pelatihan, dan uji kompetensi guru yang terdiri dari kompetensi pedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Kemudian diperoleh hasil bahwa mutu pendidik atau guru di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar dapat dikatakan baik.

Implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu pendidik diantaranya dalam rangka memiliki mutu pendidik yang profesional salah satunya melalui rekrutmen guru sehingga guru yang terpilih dan terseleksi dengan ketat adalah guru yang terampil dan kreatif. Selain itu pemberdayaan tenaga kependidikan ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan dan kewenangan masing-masing yang sudah disusun berdasar pada uraian tugas masing-masing.

Faktor pendukung dan penghambat *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidik di SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar Kwaron, Jombang. Faktor pendukung TQM antara lain: Kepemimpinan kepala sekolah, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan, pengukuran. Sedangkan Faktor penghambat TQM terdiri dari eksternal dan internal. Faktor penghambat eksternal: Desain kurikulum yang lemah, Lingkungan kerja yang kurang nyaman, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja yang tidak efektif, sumber daya yang kurang, sarana prasarana yang tidak memadai. Faktor penghambat internal: Kurangnya komitmen manajemen, Prosedur dan aturan yang tidak diikuti atau ditaati, komunikasi atau kesalah pahaman, tenaga pendidik yaitu guru yang kurang tanggap dengan keadaan.

2. Saran

- a. Diharapkan bagi para guru tetap memberikan motivasi kepada siswa untuk selalu bersemangat belajar dan bersaing dengan teman-temannya agar meraih prestasi yang baik dan dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya.
- b. Diharapkan bagi kepala sekolah dapat berperan sebagai pemimpin dan terus mengembangkan tingkat profesionalisme guru atau mutu pendidik melalui program *total quality management* (TQM), dengan menciptakan suasana yang menyenangkan sehingga para pendidik atau guru merasa nyaman dan semangat dalam bekerja.
- c. Diharapkan kepada seluruh siswa SMP Islam Terpadu Misykat Al-Anwar, untuk selalu semangat belajar, disiplin, lebih kreatif, dinamis, dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas pendidikan sebagai siswa yang berprestasi.
- d. Diharapkan kepada pihak staf, waka-waka dan semua komponen yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung ikut bekerjasama dalam

implementasi total quality management untuk meningkatkan mutu pendidik sehingga dapat dikatakan sebagai guru yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, Komariah. 2010. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Eti, Rochaety. 2010. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fajar, Abdillah. 2011. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) di Sekolah*. Tebuireng: Skripsi IKAHA
- Hamzah, Uno. 2010. *Profesi Kependidikan (Problema, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia)*. Jakarta: Bumi Aksara
- <http://scm.aurino.com/quality-and-total-quality-management/> Di akses pd 2 April 2014 pukul 12.56
- Iqbal Wira, Damiri Hafidz. 2008. *Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Tingkat Profesionalisme Guru Madrasah Aliyah Syarifuddin Lumajang*. Tebuireng: Skripsi IKAHA
- Laily, Masruroh. 2011. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membangun Komitmen Kerja Bawahan*. Tebuireng: Skripsi IKAHA.
- Lexy, Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mujamil, Qomar. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam (Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam)*. Yogyakarta: Erlangga
- Mulyasana, Dedy. 2010. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Rosda Karya.
- Nur, Nasution. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Jawa Barat: IKAPI.
- _____. 2010. *Skala Pengukuran Variabel Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sonhadji, Ahmad. 2003. *Manusia Teknologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sri Banun, Muslim. 2008. *Supervisi Pendidikan Meningkatkan Kualitas Profesionalisme Guru*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sukardi. 2007. *Metodologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulthon. 2009. *Membangun Semangat Kerja Guru*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Syaiful, Sagala. 2008. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husaini. 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.