



IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI UPTD SMPN SATU ATAP 1 PESAWARAN

Hendra Yani¹, Siswoyo², Armans³

Program Magister Administrasi Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Pringsewu
Jl. KH. Ahmad Dahlan No.112 Pringsewu Utara, Pringsewu, Lampung

E-mail: hendra.2022708701024@student.umpri.ac.id¹, siswoyo@umpri.ac.id²
arman@umpri.ac.id³

Received: 5 November 2025; **Revised:** 12 Desember 2025; **Accepted:** 6 Januari 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran. Latar belakang penelitian berangkat dari masih rendahnya mutu pendidikan nasional serta kebutuhan sekolah untuk membangun sistem mutu yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, melibatkan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa, dan pemangku kepentingan sebagai informan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan mutu dilakukan secara partisipatif melalui penyusunan visi, misi, nilai, dan peta jalan mutu. Implementasi mutu berlangsung melalui supervisi aktif, pelatihan berkelanjutan, pembentukan tim mutu, dan kepemimpinan kolaboratif. Evaluasi mutu dilakukan secara berlapis melalui mekanisme harian, semesteran, dan tahunan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Penelitian menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip TQM telah diterapkan secara adaptif sesuai konteks lokal meskipun terdapat keterbatasan sarana dan sumber daya.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu, perencanaan mutu, implementasi mutu, evaluasi mutu, profesionalisme guru.

Abstract

This study aims to describe the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving the quality of teachers and educational personnel at UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran. The background of this study stems from the ongoing low quality of national education and the need for schools to develop a sustainable quality management system. This research employed a descriptive qualitative approach with a case study method, involving school principals, vice principals, teachers, students, and stakeholders as informants. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis, and were subsequently analyzed using the Miles and Huberman model. The findings reveal that quality planning is carried out participatively through the formulation of the school's vision, mission, values, and quality roadmap. Quality implementation takes place through active supervision, continuous training, the establishment of a quality team, and collaborative leadership. Quality evaluation is conducted at multiple levels through daily, semester-based, and annual mechanisms as the foundation for continuous improvement. The study concludes that TQM principles have been adaptively implemented in accordance with the local context despite limitations in facilities and resources.

Keywords: Total Quality Management, quality planning, quality implementation, quality

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor fundamental dalam pembangunan bangsa, karena menentukan kualitas sumber daya manusia dan arah perkembangan sosial, ekonomi, serta budaya suatu negara. Namun, berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Wulandari (2019) mengungkapkan bahwa mutu pembelajaran dan lulusan masih rendah, sementara ketimpangan mutu antar daerah, antara sekolah negeri dan swasta, serta antara wilayah perkotaan dan pedesaan tetap menjadi persoalan utama. Selain itu, kelemahan dalam manajemen sekolah, rendahnya kualitas dan kompetensi pendidik, serta ketidaksesuaian antara kurikulum dan kebutuhan nyata dunia kerja turut memperburuk kondisi mutu pendidikan nasional. Nugraha et al. (2019) mempertegas bahwa kurangnya sarana prasarana pembelajaran dan lemahnya implementasi sistem penjaminan mutu internal di sekolah menambah kompleksitas permasalahan.

Dalam konteks kebutuhan peningkatan mutu pendidikan yang bersifat menyeluruh, konsep Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) menjadi salah satu pendekatan strategis yang relevan. Sallis (2010) menyatakan bahwa TQM merupakan pendekatan manajemen yang menekankan partisipasi seluruh elemen organisasi, pengelolaan berbasis data, perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai inti pengembangan mutu di lembaga pendidikan. TQM menuntut keterlibatan aktif kepala sekolah, guru, peserta didik, dan stakeholder lainnya dalam membangun budaya mutu yang konsisten. Dalam kerangka pendidikan, TQM tidak hanya mengatur proses pembelajaran, tetapi juga mencakup perencanaan mutu, implementasi kebijakan mutu, pengembangan kepemimpinan, pemantauan berkala, dan evaluasi berlapis yang memungkinkan sekolah memahami perkembangan mutu dari waktu ke waktu. Dengan demikian, TQM hadir sebagai kerangka manajerial yang mampu menjawab kompleksitas permasalahan mutu pendidikan melalui pendekatan sistemik dan terstruktur.

Meskipun berbagai kebijakan telah dicanangkan pemerintah, implementasi sistem manajemen mutu di tingkat sekolah masih belum optimal. UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran sebagai satuan pendidikan di wilayah Kabupaten Pesawaran menghadapi tantangan nyata dalam meningkatkan mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Meskipun sekolah memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu, namun masih membutuhkan penguatan dalam hal perencanaan mutu, pengembangan SDM, strategi pelaksanaan program mutu, dan evaluasi berkelanjutan. Kepala sekolah dan wakil kepala sekolah telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip TQM melalui penetapan visi, misi, nilai, penyusunan peta jalan mutu, serta supervisi rutin, tetapi berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya, kebutuhan pelatihan yang belum merata, dan sinergi internal yang belum optimal masih menjadi persoalan strategis yang harus diperdalam. Kondisi ini menjadikan sekolah sebagai objek yang relevan untuk dikaji secara mendalam terkait implementasi TQM dalam konteks peningkatan mutu tenaga pendidik.

Berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di berbagai satuan pendidikan. Implementasi TQM mampu meningkatkan kualitas tenaga pendidik melalui perencanaan mutu, supervisi, dan evaluasi yang konsisten (Zarkawi et al. 2024), berpengaruh langsung terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan (Pansurna dan Harun, 2022) Bahkan, Syamsy et al. (2023) menemukan bahwa keberhasilan peningkatan mutu sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan prinsip TQM yang mencakup kepemimpinan visioner, kolaborasi, dan pembinaan berkelanjutan. Temuan lain menunjukkan bahwa implementasi TQM secara konsisten mampu meningkatkan kinerja guru dan berdampak positif terhadap prestasi siswa (Fauz, et.al., 2020). Sementara itu, Fitriani & Kemenuh (2021) menemukan bahwa TQM berperan signifikan dalam penguatan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi. Temuan-temuan penelitian ini merefleksikan hasil studi

Hosang et al. (2021) yang mengidentifikasi bahwa banyak lembaga pendidikan di Indonesia telah mulai mengadopsi TQM sebagai strategi peningkatan mutu, meskipun masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan sumber daya.

Meskipun banyak penelitian menyoroti keberhasilan TQM, implementasi TQM pada sekolah satu atap di daerah rural seperti UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran, yang memiliki karakteristik lingkungan, sumber daya, dan tantangan yang berbeda dari sekolah di wilayah perkotaan belum banyak dikaji. Karenanya Penelitian ini menjadi sangat penting untuk menutupi ruang kosong tersebut. Kebutuhan penerapan TQM, serta kondisi empiris di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mendeskripsikan tiga aspek utama implementasi TQM di sekolah tersebut, yakni: (1) perencanaan manajemen mutu tenaga pendidik dan kependidikan, (2) implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, dan (3) evaluasi manajemen mutu terpadu yang dilakukan secara berkelanjutan. Rumusan masalah dan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi bagaimana sekolah menetapkan standar mutu, menerapkan strategi peningkatan mutu, serta melakukan evaluasi melalui mekanisme harian, semester, dan jangka panjang.

II. LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Mutu dalam Pendidikan

Mutu merupakan konsep fundamental dalam pengelolaan pendidikan dan menjadi indikator utama keberhasilan sekolah. Widiarti & Suranto (2019) mendefinisikan mutu sebagai upaya memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, mencakup produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan, dan bersifat dinamis karena standar mutu selalu berubah mengikuti konteks perkembangan zaman. Dalam konteks pendidikan, mutu dipahami sebagai tingkat keunggulan layanan pendidikan, baik yang tampak maupun tidak tampak, yang mampu memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat (Elpisah, 2022). Asrohah (2024) menambahkan bahwa mutu pendidikan tidak selalu identik dengan layanan mahal atau eksklusif, tetapi harus memenuhi dua aspek penting, yaitu kesesuaian dengan spesifikasi/standar dan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan, yang dalam hal ini adalah peserta didik, orang tua, dan masyarakat luas. Pemahaman mengenai mutu pendidikan ini menjadi dasar teoretis bagi penelitian tentang implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah.

2.2. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*)

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan dipahami sebagai pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan pengambilan keputusan berbasis data. Ikhsan, Salim, dan Tasya (2023) menjelaskan bahwa TQM dalam konteks pendidikan Islam menuntut adanya budaya mutu yang berakar pada nilai-nilai profesionalisme dan etika kerja. Secara global, Ren (2024) menekankan bahwa TQM menjadi pendekatan strategis dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi, khususnya dalam penguatan proses pembelajaran dan peningkatan kualitas tenaga pengajar. Di sisi lain, Rallabandi dan Anjaneyulu (2019) menyoroti pentingnya penggunaan alat-alat statistik dalam memastikan akurasi pengendalian mutu, yang memungkinkan sekolah menilai efektivitas program secara objektif.

Sallis (2010) menekankan bahwa keberhasilan TQM bergantung pada kepemimpinan yang kuat, komunikasi yang efektif, dan budaya mutu yang melekat dalam organisasi pendidikan. Sekolah perlu melibatkan fasilitator mutu, membentuk tim pengendali mutu, memprakarsai pelatihan mutu bagi staf, serta mengimplementasikan alat dan teknik mutu untuk memastikan bahwa setiap program berjalan sesuai rencana.

Ardianti et al. (2024) menekankan pentingnya prinsip-prinsip utama TQM seperti *customer focus*, *continuous improvement*, dan kerja kolaboratif sebagai dasar transformasi pendidikan menuju generasi emas 2045. Sementara itu, Lesmana dan Mustiningsih (2019) menunjukkan bahwa implementasi TQM yang baik pada pembelajaran di kelas mampu meningkatkan kualitas proses belajar-mengajar melalui perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif, dan evaluasi berkelanjutan. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa TQM merupakan pendekatan manajemen yang strategis, adaptif, dan berbasis bukti untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dalam berbagai jenjang dan konteks.

2.3. Mutu Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Mutu pendidik dan tenaga kependidikan merupakan komponen kunci dalam keberhasilan peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Standar mutu tenaga pendidik mencakup kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian. Pemenuhan mutu tenaga pendidik menuntut adanya supervisi berkala, pelatihan profesional, peningkatan kompetensi, dan dukungan kelembagaan yang kuat. Strategi peningkatan mutu pendidik meliputi perencanaan kebutuhan guru, pelatihan sesuai kebutuhan, pembinaan kinerja, serta evaluasi berkala yang menjadi dasar untuk perbaikan kualitas guru di masa mendatang. Dalam perspektif TQM, tenaga pendidik merupakan "*human resource quality driver*" yang langsung menentukan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik, sehingga investasi pada peningkatan mutu guru merupakan prioritas utama dalam pengelolaan sekolah.

2.4. Implementasi Strategi Mutu dalam Pendidikan

Implementasi mutu dalam pendidikan mencakup seluruh proses pelaksanaan rencana strategis dan operasional sekolah dalam rangka mencapai standar mutu yang telah ditetapkan. Dokumen penelitian menunjukkan bahwa strategi implementasi mutu meliputi pengembangan kepemimpinan, pelibatan fasilitator mutu, pembentukan tim pengendali mutu, serta penerapan sistem pelatihan berkelanjutan bagi staf dan guru. Selain itu, sekolah juga melakukan analisis situasi, mengadaptasi sistem mutu yang telah terbukti efektif di lembaga lain, serta melakukan komunikasi mutu secara berkelanjutan untuk memastikan keselarasan tujuan antar seluruh pihak di sekolah. Implementasi ini menjadi landasan operasional dalam membangun budaya mutu sekolah, memastikan proses pembelajaran berlangsung sesuai standar, serta meningkatkan kompetensi pendidik melalui supervisi dan monitoring yang berjenjang.

Penelitian Fauz, et.al., (2020) membuktikan bahwa implementasi TQM di SD Muhammadiyah Pendowoharjo Bantul mampu meningkatkan kinerja guru dan berdampak langsung pada prestasi siswa. Mereka menemukan bahwa penyusunan program mutu berbasis TQM, implementasi yang melibatkan seluruh warga sekolah, serta faktor motivasi menjadi kunci keberhasilan peningkatan mutu sekolah. Rahman, et.al (2023) juga menemukan bahwa TQM berjalan efektif melalui pembentukan visi-misi yang jelas, program kerja berbasis mutu, serta evaluasi program secara berkala. Selanjutnya, Fitriani & Kemenuh (2021) menemukan bahwa penerapan TQM dapat memperkuat sistem penjaminan mutu internal kampus dan meningkatkan kinerja organisasi pendidikan tinggi.

Penelitian lain oleh Wardani (2022) juga menegaskan bahwa TQM dapat meningkatkan mutu lulusan, meskipun masih ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman konsep TQM dan kurangnya komitmen stakeholder tertentu. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa TQM bukan hanya relevan pada sekolah-sekolah unggulan atau daerah perkotaan, tetapi juga dapat menjadi strategi efektif bagi sekolah-sekolah dengan sumber daya terbatas apabila diterapkan secara sistematis. Temuan-temuan tersebut mendukung urgensi penelitian yang dilakukan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam proses implementasi TQM dalam peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran. Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi intensif terhadap fenomena yang terjadi pada satuan pendidikan tertentu dalam konteks nyata. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap dokumen sekolah seperti peta jalan mutu, laporan supervisi, notulen rapat, serta arsip pelatihan. Informan penelitian meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa, dan pemangku kepentingan yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses mutu sekolah. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan melalui verifikasi berulang. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, serta kehadiran peneliti secara langsung di lapangan untuk memastikan kredibilitas dan keandalan informasi.

IV. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi TQM di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran dilakukan melalui tiga komponen utama, yaitu perencanaan mutu, implementasi mutu, dan evaluasi mutu. Ketiga komponen ini saling berkaitan dan membentuk suatu siklus manajemen mutu yang berkelanjutan. Sekolah telah menetapkan visi-misi, menyusun peta jalan mutu, melaksanakan supervisi dan pelatihan guru, serta melakukan evaluasi harian, jangka pendek, dan jangka panjang. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dari berbagai pemangku kepentingan sekolah, termasuk kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, dan siswa. Informasi lapangan yang diperoleh memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika implementasi TQM di sekolah ini.

A. Perencanaan Mutu Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Secara keseluruhan temuan-temuan kunci implementasi perencanaan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Temuan-temuan Kunci Perencanaan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran

Indikator	Temuan-Temuan Kunci
Penyusunan visi, misi, dan nilai	Visi dan misi disusun bersama seluruh warga sekolah melalui rapat kerja; dipahami oleh guru dan dijadikan dasar perencanaan program.
Peta jalan mutu (Quality Roadmap)	Sekolah memiliki peta jalan mutu yang memuat prioritas peningkatan pembelajaran, SDM, dan layanan pendidikan; digunakan sebagai pedoman tahun berjalan.
Penyusunan program supervisi	Program supervisi dirancang berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya; jadwal supervisi ditetapkan per semester dan dilaksanakan sesuai rencana.
Penetapan kebijakan mutu	Kebijakan mutu dituangkan dalam RKAS, rapat kerja tahunan, dan dokumen mutu sekolah; menjadi pedoman penganggaran kegiatan mutu.

Tabel 1 menunjukkan bahwa perencanaan mutu di sekolah dimulai dari penyusunan visi, misi, dan nilai sekolah yang dilakukan melalui diskusi bersama seluruh warga sekolah. Kepala sekolah menegaskan bahwa visi dan misi disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan pendidikan, yaitu siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar. Sekolah

juga telah menetapkan peta jalan mutu (*quality roadmap*) yang memuat prioritas pengembangan dalam aspek pembelajaran, ketenagaan, sarana dan prasarana, serta layanan kepada peserta didik. Peta jalan mutu ini divisualisasikan melalui dokumen tertulis dan dipahami bersama oleh guru-guru melalui rapat awal tahun ajaran. Dalam implementasinya, perencanaan mutu tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi pedoman nyata bagi perencanaan strategis sekolah. Hasil observasi menunjukkan bahwa berbagai rapat kerja pada awal tahun, penyusunan program supervisi, dan penetapan kebijakan mutu disesuaikan dengan peta jalan mutu dan hasil evaluasi tahun sebelumnya. Hal ini sejalan dengan prinsip TQM yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari penetapan visi strategis yang jelas, pemahaman akan kebutuhan pelanggan, serta penyusunan kebijakan mutu yang dapat diukur melalui indikator kinerja.

B. Implementasi Strategi Mutu dalam Pembelajaran dan Manajemen Sekolah

Temuan-temuan kunci implementasi perencanaan mutu pendidik dan tenaga kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Temuan-temuan Kunci Implementasi Strategi Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran

Kepemimpinan kepala sekolah	Kepala sekolah menjalankan kepemimpinan partisipatif, memberikan pembinaan langsung, terlibat dalam supervisi, dan memotivasi guru melalui rapat dan monitoring rutin.
Pelatihan pengembangan kompetensi	dan Guru mengikuti pelatihan PMM, seminar daring, dan pelatihan internal; pelatihan berdampak pada kemampuan merancang RPP dan pelaksanaan pembelajaran.
Pembentukan mutu	tim Tim mutu sekolah aktif mengkoordinasi kegiatan peningkatan mutu, memonitor pelaksanaan program, dan membuat laporan kegiatan.
Pembinaan melalui supervisi	guru Supervisi dilakukan secara terjadwal dan insidental; kepala sekolah memberikan umpan balik langsung mengenai metode mengajar, pengelolaan kelas, dan administrasi pembelajaran.
Pelaksanaan mutu	budaya Guru mulai menerapkan budaya mutu seperti ketepatan waktu, kesiapan perangkat pembelajaran, serta peningkatan layanan kepada siswa.

Tabel 2 menjelaskan bahwa implementasi strategi mutu di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran berjalan melalui berbagai mekanisme konkret, seperti pengembangan kepemimpinan, pembentukan tim mutu, pelibatan fasilitator mutu, serta pelatihan berkelanjutan bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Kepala sekolah menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif dengan melibatkan wakil kepala sekolah, ketua tim mutu, dan guru dalam pengambilan keputusan yang terkait mutu pendidikan. Observasi terhadap kegiatan supervisi menunjukkan bahwa kepala sekolah secara aktif memberikan umpan balik, memonitor proses pembelajaran, dan mengevaluasi kesesuaian pembelajaran dengan standar mutu sekolah. Kepala UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran menegaskan bahwa pelatihan guru, seperti PMM dan seminar online, dilakukan untuk meningkatkan kompetensi profesional guru dan mendukung implementasi kurikulum terbaru.

Dalam perspektif teori TQM, implementasi strategi mutu memerlukan kepemimpinan yang mendorong perubahan dan pengembangan berkelanjutan. Kepemimpinan kepala sekolah dalam penelitian ini menunjukkan karakteristik tersebut, karena kepala sekolah berupaya membangun kesadaran mutu melalui rapat, supervisi, dan pembinaan informal. Hal ini sejalan

dengan pandangan Sallis (2010) bahwa pemimpin lembaga pendidikan harus menjadi quality leader yang menggerakkan budaya mutu di sekolah.

Selain itu, implementasi strategi mutu juga mencakup pembentukan tim pengendali mutu sekolah. Tim ini bertugas menyusun program peningkatan mutu tahunan, melakukan monitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan program. Interpretasi hasil lapangan menunjukkan bahwa meskipun sekolah memiliki keterbatasan sarana prasarana, strategi implementasi TQM tetap dapat berjalan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang ada serta pengelolaan anggaran yang efisien melalui RKAS. Prinsip adaptasi sistem mutu juga tampak melalui penggunaan sistem atau alur mutu yang telah terbukti efektif di sekolah-sekolah rujukan.

Implementasi pelatihan berkelanjutan menunjukkan keterkaitan erat dengan teori manajemen sumber daya manusia dalam TQM yang menekankan peningkatan kompetensi sebagai bagian dari *continuous improvement*. Pelatihan yang dilakukan tidak hanya menambah keterampilan guru, tetapi juga meningkatkan motivasi, rasa tanggung jawab, dan profesionalisme mereka. Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa implementasi strategi mutu telah berjalan optimal meskipun masih menghadapi berbagai tantangan sumber daya.

C. Evaluasi Mutu dan Pengawasan Berkelanjutan

Evaluasi mutu dilakukan melalui tiga mekanisme utama: evaluasi segera (harian), evaluasi jangka pendek (semester), dan evaluasi jangka panjang (tahunan), pengawasan langsung kepala sekolah, dan tindak lanjut evaluasi. Secara keseluruhan, temuan-temuan kunci evaluasi mutu pendidik dan tenaga kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Temuan-temuan Kunci Evaluasi Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran

Evaluasi harian (daily control)	Monitoring harian melalui buku piket, kehadiran guru, kedisiplinan siswa, dan catatan pelaksanaan pembelajaran.
Evaluasi semesteran	Evaluasi dilakukan melalui rapat semesteran untuk menilai capaian pembelajaran, peningkatan kompetensi guru, serta kebutuhan program berikutnya.
Evaluasi tahunan	Evaluasi satu tahun ajaran digunakan untuk melihat hasil program mutu, kebutuhan pelatihan lanjutan, dan efektivitas penggunaan anggaran.
Pengawasan langsung kepala sekolah	Kepala sekolah melakukan pengawasan langsung terhadap kelas, administrasi guru, serta pelaksanaan program sekolah.
Tindak lanjut evaluasi	Tindak lanjut berupa revisi RKAS, penyesuaian program pelatihan, penambahan supervisi, dan perbaikan pelayanan siswa berdasarkan hasil evaluasi.

Temuan kunci pada Tabel 3 menunjukkan bahwa evaluasi harian dilakukan melalui laporan guru piket, supervisi langsung kepala sekolah, dan monitoring disiplin guru serta siswa. Evaluasi jangka pendek dilakukan melalui rapat akhir semester yang membahas capaian pembelajaran, kebutuhan pelatihan tambahan, serta perkembangan kompetensi guru. Sementara evaluasi jangka panjang dilakukan untuk melihat perkembangan kualitas lulusan, efektivitas penggunaan anggaran mutu, dan kemajuan program pengembangan sekolah selama satu tahun ajaran penuh.

Secara teoritis, evaluasi berkala merupakan salah satu komponen paling penting dalam TQM karena menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan berkelanjutan. Temuan penelitian ini konsisten dengan model siklus mutu (*Plan-Do-Check-Act / PDCA*) yang dikembangkan oleh Deming (2000), di mana evaluasi (*check*) menjadi titik kritis untuk

memastikan perbaikan (*act*) dapat dilakukan pada tahap berikutnya. Interpretasi hasil menunjukkan bahwa sekolah telah menerapkan model PDCA meskipun tidak secara formal menyebut siklus tersebut dalam dokumen-dokumennya. Hal ini terlihat dari bagaimana sekolah menata kembali program kerja berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan aktual tenaga pendidik.

Pengawasan mutu yang dilakukan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah juga memperlihatkan keterkaitan erat dengan prinsip kontrol kualitas dalam TQM. Supervisi berkala tidak hanya bertujuan untuk menilai kinerja, tetapi juga diarahkan pada pembinaan profesional yang menguatkan kompetensi guru. Ini menunjukkan bahwa evaluasi berjalan tidak hanya sebagai instrumen pengendalian, tetapi juga sebagai instrumen pemberdayaan pendidik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran telah berjalan sesuai prinsip utama TQM, yaitu: perencanaan strategis berbasis data, pelibatan seluruh komponen sekolah, pelatihan berkelanjutan, supervisi aktif, serta evaluasi multi-level. Sekolah telah membangun model penerapan TQM yang adaptif terhadap kondisi lokal, termasuk keterbatasan sumber daya. Hal ini menjadikan implementasi TQM di sekolah ini bukan hanya sebagai konsep ideal, tetapi sebagai praktik nyata yang melibatkan kolaborasi, kepemimpinan visioner, dan manajemen mutu yang terstruktur.

UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran ditemukan telah menerapkan perencanaan mutu melalui penyusunan visi, misi, nilai, serta peta jalan mutu yang disepakati bersama seluruh warga sekolah. Dalam perspektif teori TQM, perencanaan yang melibatkan seluruh anggota organisasi merupakan langkah fundamental untuk membangun budaya mutu (Sallis, 2010). Temuan ini konsisten dengan prinsip TQM bahwa *quality planning* harus dimulai dari identifikasi kebutuhan pelanggan dan penetapan tujuan mutu yang dapat diukur. Sekolah menyelaraskan program mutu berdasarkan data rapat kerja dan evaluasi tahun sebelumnya, menunjukkan bahwa perencanaan mereka berbasis bukti dan mengikuti konsep perencanaan strategis berkelanjutan seperti yang dijelaskan oleh Bogdan & Biklen (2007) mengenai pentingnya proses dalam penelitian kualitatif dan manajemen sekolah.

Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian Fauz, et.al., (2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan TQM dimulai dari penyusunan perencanaan mutu yang komprehensif dan disepakati secara kolektif. Visi-misi yang jelas dan dirumuskan bersama menjadi dasar keberhasilan implementasi mutu pendidikan. Rahman et al. (2023) juga menekankan pentingnya perencanaan berbasis target mutu sebagai fondasi seluruh kegiatan sekolah sebagaimana ditemukan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran, yang menetapkan peta jalan mutu sebagai pedoman utama pelaksanaan TQM.

Pansurna dan Harun (2022) menyatakan bahwa perencanaan mutu yang kuat dimulai dari penyusunan visi dan misi sekolah yang dirumuskan secara partisipatif agar selaras dengan kebutuhan pelanggan pendidikan. Temuan ini mendukung kondisi di lapangan bahwa sekolah telah menyusun visi, misi, dan nilai mutu melalui mekanisme rapat kerja bersama guru dan tenaga kependidikan. Selanjutnya, penelitian Ardianti et al. (2024) menegaskan bahwa perencanaan mutu harus berorientasi jangka panjang dan dituangkan dalam roadmap mutu yang terstruktur agar keberlanjutan program dapat dikawal dengan baik. Hal ini juga ditemukan di sekolah penelitian, di mana peta jalan mutu telah dijadikan pedoman strategis program peningkatan kualitas pendidik.

Lebih jauh, penetapan kebijakan mutu yang dilakukan sekolah sesuai dengan pandangan Rallabandi dan Anjaneyulu (2019), yang menekankan pentingnya penggunaan data dan bukti lapangan untuk merumuskan kebijakan. Ini menunjukkan bahwa perencanaan mutu yang dilakukan sekolah telah memenuhi prinsip dasar *continuous improvement*, karena data dari evaluasi sebelumnya digunakan sebagai acuan penyusunan program baru. Dengan keterlibatan guru dan wakil kepala sekolah, sekolah membangun budaya mutu berorientasi

kolaboratif. Ini sesuai dengan pandangan Bogdan dan Biklen (2007) yang menekankan pentingnya partisipasi penuh dalam menciptakan budaya mutu pendidikan.

Implementasi program mutu di sekolah terlihat dari supervisi rutin, pembinaan profesional, pelatihan guru, serta pembentukan tim mutu yang bertugas mengawal pelaksanaan program. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi TQM menuntut kepemimpinan yang mampu menggerakkan perubahan melalui pendekatan kolaboratif dan pembinaan berkelanjutan. Kepala sekolah di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran menjalankan fungsi tersebut melalui supervisi, monitoring, dan pemberian umpan balik kepada guru, sebagaimana terlihat dalam data wawancara guru dan dokumen supervisi sekolah .

Sekolah memandang peningkatan kompetensi guru sebagai investasi utama dalam mutu Pendidikan, yang menegaskan bahwa peningkatan kompetensi sebagai bagian dari *continuous improvement*. Fitriani & Kemenuh (2021), menegaskan bahwa pelatihan berkelanjutan dalam konteks TQM dapat memperkuat sistem penjaminan mutu dan meningkatkan kompetensi baik pendidik maupun tenaga kependidikan. Temuan Wardani (2022) memperkuat hal ini dengan menegaskan bahwa keberhasilan peningkatan mutu lulusan tidak terlepas dari pelatihan guru dan monitoring mutu yang konsisten, meskipun terdapat kendala sumber daya. Ini sangat mirip dengan kondisi sekolah yang menjadi fokus penelitian ini, yang menghadapi keterbatasan sarana namun tetap menjalankan strategi mutu secara konsisten dan adaptif.

Implementasi strategi mutu di sekolah menunjukkan keselarasan dengan temuan Zarkawi et al. (2024) menunjukkan bahwa pembinaan guru, supervisi rutin, serta kepemimpinan kolaboratif merupakan komponen kunci dalam keberhasilan implementasi TQM, suatu kondisi yang juga ditemukan di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran. Selain itu, studi Syamsy et al. (2023) menguatkan bahwa TQM yang dijalankan secara konsisten berdampak pada peningkatan mutu pembelajaran dan profesionalisme guru. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan di mana guru menerima pelatihan berkelanjutan, mengikuti PMM, seminar, dan mendapatkan pembinaan secara teratur.

Dalam konteks budaya kerja dan layanan pendidikan, Rusda et al. (2025) menunjukkan bahwa TQM berkontribusi penting dalam membangun budaya kerja yang produktif dan berkualitas. Budaya mutu seperti kedisiplinan, ketepatan waktu, dan peningkatan pelayanan yang ditemukan di sekolah penelitian menunjukkan adanya kesesuaian dengan hasil studi tersebut. Sementara itu, Ikhsan, Salim, dan Tasya (2023) memberikan perspektif bahwa implementasi TQM juga harus menyentuh aspek etika dan nilai profesionalisme, yang terlihat dalam komitmen guru untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pembelajaran.

Evaluasi mutu dilakukan dalam tiga tahapan: evaluasi harian, semesteran, dan tahunan. Model evaluasi ini mendekati siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang dikembangkan Deming (2000), di mana evaluasi merupakan jantung dari proses peningkatan mutu berkelanjutan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sekolah melakukan pemeriksaan dan revisi terhadap program berdasarkan hasil evaluasi semester dan tahunan. Sekalipun istilah PDCA tidak disebutkan secara eksplisit dalam dokumen sekolah, praktik evaluasi mereka secara substansi mencerminkan pola PDCA yang sistematis dan berorientasi perbaikan. Ini tampak dari bagaimana hasil supervisi dan rapat evaluasi digunakan sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dan kegiatan mutu pada tahun ajaran berikutnya .

Mekanisme evaluasi yang berlapis ini sejalan dengan temuan Fauz et al. (2020) bahwa praktik evaluasi rutin yang terbukti meningkatkan performa guru. Penelitian Rahman et al. (2023) juga menegaskan bahwa evaluasi program berbasis mutu memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Sejalan dengan hal ini, Hosang et al. (2021) menegaskan bahwa salah satu tantangan besar dalam implementasi TQM adalah konsistensi evaluasi yang harus dijaga agar program mutu berjalan efektif. Di sekolah penelitian, mekanisme pengawasan seperti supervisi harian dan monitoring muncul sebagai bentuk pengendalian mutu yang relevan dengan temuan tersebut. Penelitian Ramlah dan Rohman

(2023) juga menekankan pentingnya sistem kontrol mutu madrasah melalui evaluasi berjenjang, yang mendukung praktik evaluasi di sekolah penelitian, terutama dalam hal rapat semesteran dan penilaian tahunan terhadap kualitas pendidik.

Lesmana dan Mustiningsih (2019) menunjukkan bahwa evaluasi pembelajaran berbasis TQM dapat meningkatkan kualitas pembelajaran secara signifikan karena guru dapat memperbaiki kelemahan pada tahap berikutnya. Hal ini tampak pada praktik tindak lanjut evaluasi yang dilakukan sekolah sebagai dasar revisi RKAS dan program pelatihan guru. Selanjutnya, Ren (2024) menekankan pentingnya cycle improvement melalui model PDCA, yang juga tercermin dalam praktik sekolah meskipun tidak disebutkan secara eksplisit. Evaluasi digunakan sebagai dasar tindakan perbaikan pada tahun ajaran berikutnya, menunjukkan bahwa sekolah telah menerapkan prinsip continuous improvement sebagaimana dirumuskan dalam TQM.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi yang dilakukan oleh UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran bukan hanya memenuhi tuntutan administrasi, tetapi merupakan bagian integral dari budaya mutu sekolah. Evaluasi berjenjang seperti ini mencerminkan prinsip pengendalian mutu (*quality control*) dalam TQM, yang bertujuan memastikan bahwa setiap langkah pelaksanaan program tetap berada dalam koridor standar mutu. Evaluasi juga memperlihatkan kompetensi sekolah dalam memanfaatkan data untuk pengambilan keputusan, sebagaimana ditekankan dalam teori TQM bahwa keputusan harus berbasis bukti (*fact-based decision making*).

Secara keseluruhan, temuan penelitian mengindikasikan adanya integrasi kuat antara praktik TQM sekolah dengan teori dan temuan penelitian relevan. Perencanaan yang partisipatif, implementasi program berdasarkan supervisi dan pelatihan, serta evaluasi berlapis menunjukkan bahwa sekolah telah membangun sistem mutu yang struktural, responsif, dan adaptif terhadap kondisi sumber daya terbatas. Temuan ini menguatkan gagasan Sallis bahwa TQM tidak mensyaratkan fasilitas mewah, tetapi membutuhkan komitmen organisasi, kepemimpinan visioner, serta budaya perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran dapat dikategorikan sebagai sekolah yang telah masuk pada tahap *developing quality culture*, yakni tahap di mana seluruh komponen sekolah bergerak dalam ritme mutu yang sama walau masih menghadapi sejumlah hambatan teknis. Melalui kerangka TQM, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi mutu bukan hanya ditentukan oleh sarana prasarana, tetapi terutama oleh manajemen, kepemimpinan, dan partisipasi warga sekolah.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) di UPTD SMPN Satu Atap 1 Pesawaran telah terlaksana melalui tiga komponen utama yang saling berkaitan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi mutu. *Pertama*, perencanaan mutu dilakukan secara partisipatif melalui penyusunan visi, misi, nilai, dan peta jalan mutu yang menjadi pedoman strategis bagi seluruh program sekolah. Perencanaan ini berbasis data evaluasi tahun sebelumnya sehingga mampu mengarahkan sekolah pada perbaikan berkelanjutan. *Kedua*, implementasi mutu berjalan melalui supervisi aktif, pelatihan guru, pembentukan tim mutu, serta penguatan kepemimpinan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah dalam mendorong keterlibatan seluruh unsur sekolah. *Ketiga*, evaluasi mutu dilakukan secara berlapis melalui mekanisme harian, semesteran, dan tahunan yang berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan layanan pendidikan. Secara keseluruhan, implementasi TQM di sekolah ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip manajemen mutu telah diterapkan dalam konteks lokal, meskipun sekolah menghadapi keterbatasan sarana dan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, V., Sumiatun, S., Mustiningsih, M., Rochmawati, R., & Camara, J. S. (2024). Optimizing Total Quality Management (TQM) Principles as a Strategy for Educational Transformation Towards the Golden Generation 2045. *Journal of Education For Sustainability and Diversity*, 3(1), 53–64. <https://doi.org/10.57142/jesd.v3i1.604>
- Asrohah. 2024. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Penerbit Akademia, Jakarta.
- Bogdan, R., & Biklen, S. 2007. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Boston.
- Deming, W. E. (2000). *The new economics for industry, government, education (2nd ed.)*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Elpisah. 2022. *Mutu Layanan Pendidikan*. CV Akademika, Bandung.
- Fauz, M., Perawironegoro, H., & Suyadi. 2020. “Implementasi Total Quality Management dalam Peningkatan Kinerja Guru.” *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Vol. 10, No. 2. Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
- Fitriani, N., & Kemenuh, S. 2021. “Penerapan TQM dalam Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi.” *Jurnal Penjaminan Mutu Pendidikan*. Vol. 6, No. 1. Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.
- Hirose, M., & Creswell, J. 2023. *Qualitative Inquiry & Research Design*. Sage Publications, California.
- Hosang, M., Katuuk, D. A., Rotty, V. N. J., & Lengkong, J. S. J. (2021). *Analysis of Implementation Total Quality Management at Educational Institutions in Indonesia*. 5(1), 101–110. <https://doi.org/10.29240/JSMP.V5I1.2728>
- Ikhsan, N. F., Salim, C. R., & Tasya, D. A. (2023). Total Quality Management (TQM) And Its Implementation In Islamic Education Management. *Al-Wijdán: Journal of Islamic Education Studies*. <https://doi.org/10.58788/alwijdn.v8i4.3188>
- Lesmana, I., & Mustiningsih. (2019). *The Implementation of Quality Management Integrated in Improving the Quality of Learning in the Classroom*. 23–26. <https://doi.org/10.2991/COEMA-19.2019.6>
- Nugraha, R., et al. 2019. “Problematika Mutu Pendidikan di Indonesia.” *Jurnal Pendidikan Dasar*. Vol. 7, No. 1. Universitas Negeri Jakarta, Jakarta.
- Pansurna, C. Z. H., & Harun, N. (2022). Implementation of Total Quality Management (TQM) to Improve Education Quality at MAS Darul Aitami South Aceh. *Hikmatuna: Journal for Integrative Islamic Studies*, 8(1), 90–101. <https://doi.org/10.28918/hikmatuna.v8i1.5609>
- Rahman, I., Suharyati., & Herfina. 2023. “Implementasi TQM dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini.” *Jurnal Golden Age*. Vol. 7, No. 1. Universitas Negeri Padang, Padang.
- Rallabandi, S., & Anjaneyulu, G. (2019). *A Study on TQM and Statistical Tools are Very Essential to Improve the Quality in an Educational Institution*. 7(2), 83–90. <https://doi.org/10.70729/ijser18645>
- Ramlah, & Rohman, A. R. (2023). *Total Quality Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Output melalui Sistem Kontrol Mutu Madrasah*. 4(1), 69–80. <https://doi.org/10.54471/njis.2023.4.1.69-80>
- Ren, N. (2024). Analysis of the Application of Total Quality Management Theory in Teaching Practice in Colleges and Universities. *The Education Review, USA*. <https://doi.org/10.26855/er.2024.03.014>
- Rusda, R., Lorenta, H., Nasri, N., Aslamiah, A., & Cinantya, C. (2025). Implementation of the Total Quality Management Model to Support the Work Quality Culture at SMAN 1 Kelumpang Utara. *Eduvest*, 5(9), 10602–10609. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i9.52101>

- Sallis, E. 2010. *Total Quality Management in Education*. Routledge, London.
- Syamsy, B., Fauzan, U., & Malihah, N. (2023). Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan Total Quality Manajemen. *Munaddhomah*, 4(4), 888–902. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.593>
- Wardani, R. 2022. “Implementasi Total Quality Management dalam Peningkatan Mutu Lulusan SMP IT Wahdatul Ummah Metro.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Pendidikan*. Vol. 12, No. 3. Institut Agama Islam Negeri Metro, Metro.
- Widiarti, A., & Suranto. 2019. *Manajemen Mutu Pendidikan Modern*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wulandari, L. 2019. “Tantangan Mutu Pendidikan di Indonesia.” *Jurnal Pendidikan Nasional*. Vol. 4, No. 2. Pusat Kajian Pendidikan Nasional, Jakarta.
- Zarkawi, Muh., Al Idrus, A., Rokhmat, J., Susirman, S., & Mustari, M. (2024). Implementation of Total Quality Management in Improving the Quality of Educators and Educational Personnel at MTS NW Pengkuru Sakra Barat, Indonesia. *Traektorîa Nauki*, 10(5), 3029–3035. <https://doi.org/10.22178/pos.104-10>