

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SEKOLAH MENENGAH
PERTAMA NEGERI (SMPN) 1 REJANG LEBONG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Ilmu Tarbiyah



OLEH:

**LISDA OKTAFIA
NIM 22561026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TAHUN 2026**

Hal: Pengajuan skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

Di-

Curup

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Lisda Oktafia mahasiswi IAIN Curup yang berjudul: *PENERAPAN TOTAL QUALITY MAANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) NEGERI 1 REJANG LEBONG* Sudah Dapat Diajukan Dalam Sidang Skripsi Institut Agama Islam Negeri (lain) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Atas perhatiannya kami ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup , 26 mei 2026

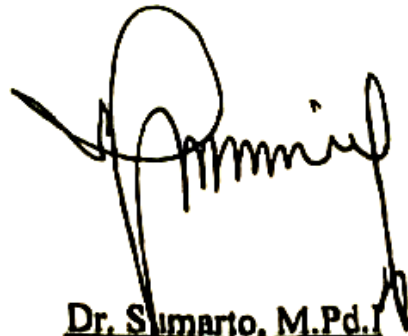
Mengetahui

Pembimbing I



Prof. Dr. Murni Yanto, M.Pd.
NIP. 196512121989031005

Pembimbing II



Dr. Sumarto, M.Pd.
NIP. 199003242019031013



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Dr. Ak Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp (0732) 2101102179 Fax
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admint@iaincurup.ac.id Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **083**/In.34/F.T/I/PP.00.9/07/2026

Nama : **Lisda Oktafia**
Nim : **22561026**
Fakultas : **Tarbiyah**
Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam**
Judul : **Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam
Meningkatkan Kinerja Guru di Sekolah Menengah Pertama
Negeri (SMPN) 1 Rejang Lebong**

Telah dimunaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup pada:

Hari/ Tanggal : **Kamis, 02 Juli 2026**

Pukul : **13.30 s/d 15.00 WIB**

Tempat : **Ruang 03 Gedung Munaqasyah Fakultas Tarbiyah**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Bidang Tarbiyah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Prof. Dr. Murni Yanto, M.Pd
NIP 196512121989031005

Sekretaris,

Dr. Sumarto, M.Pd.I
NIP 199003242019031003

Penguji I,

Dr. Bakti Komalasari, S.Ag., M.Pd
NIP 197011072000032004

Penguji II,

Siswanto, M.Pd.I
NIP 198407232023211009

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Tarbiyah

Dr. Bakti Komalasari, S.Ag., M.Pd
NIP 197011072000032004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisda Oktafia

Nomor Induk Mahasiswa : 22561026

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Institut Agama Islam(IAIN)Curup

Judul skripsi : Penerapan Total Quality Management (QTM) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sekolah Mengengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Rejang Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sangsi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 22 Juni 2026

Penulis



Lisda Oktafia

NIM : 22561026

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dalam jiwa, selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan *Total Quality Maanagement (TQM)* Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Rejang Lebong”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga Allah SWT selalu mencurahkan kepada suritauladan kita Nabi Muhammad SAW, semoga dengan bersholawat kepadanya kita akan mendapatkan syafaat pada hari kiamat nanti.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak hal yang menjadi pembelajaran yang sangat berguna terutama bagi penulis, Dengan demikian penuh kerendahan hati, maka penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Ibu Dr. Eka Apriani, M.Pd., selaku wakil rektor I, bapak Dr. Sakut Anshori, M.Hum., selaku wakil rektor II , Serta bapak Dr. Sagiman, M.Kom., selaku wakil rektor III IAIN curup.
3. Ibu Dr. Bakti Komalasari, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah.
4. Bapak Dr. Muhammad Taqiyuddin, S.Ag., M.Pd.I., selaku wakil dekan I Fakultas Tarbiyah.
5. Ibu Dr, Dina Hajja Ristiani, M.Pd. Kons., selaku Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah.
6. Bunda Jenny Fransiska, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Curup

7. Bapak Prof. Dr. Murni Yanto, M.Pd, selaku Pembimbing I yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, pikiran, arahan, motivasi, semangat dan petunjuknya dengan penuh sabar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.
8. Bapak Dr. Sumarto, M.Pd.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, pikiran, arahan, motivasi, semangat dan petunjuknya dengan penuh sabar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.
9. Bapak Dr. Abdul Sahib, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Ibu rachmawati, M.Pd, selaku kepala sekolah SMPN 1 Rejang Lebong yang telah memberikan izin penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
11. Para responden dilingkungan SMP Negeri 1 Rejang Lebong yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi penulis untuk mengumpulkan data yang penulis perlukan dalam menyusun skripsi ini.

Demikian skripsi ini penulis buat, semoga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Atas bantuan dan partisipasinya yang telah diberikan kepada penulis semoga menjadi amal ibadah disisi Allah SWT dan mendapatkan balasan yang setimpal, Aamiin yaa robbal alamin.

Curup, 26 Mei 2026

Penulis,

LISDA OKTAFIA

NIM 22561026

PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa Kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Teruntuk cinta pertamaku dan panutanku, ayahanda tercinta bapak Lejihel, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau selalu senantiasa mengusahakan, memastikan dan memberikan yang terbaik, tak kenal Lelah, mendoakan, memperjuangkan, dan memberikan dukurungan moral dan finansial, serta memprioritaskan Pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. sosok luar biasa yang menjadi tiang kekuatan dalam hidupku. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan keringat yang telah Ayah curahkan tanpa pernah mengeluh. Terima kasih atas nasihat, didikan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku. Engkau adalah alasan aku tetap bertahan dan terus berjuang hingga sampai di titik ini.
2. Mamak tersayang ibuk Lenda Sartika, malaikat tanpa sayap yang selalu ada dalam setiap suka dan dukaku. Mamak hebatku, terima kasih atas cinta yang tak pernah habis, doa yang selalu kau panjatkan, dan ketulusan yang tidak pernah pudar. Mamak adalah tempatku pulang, sumber kekuatanku, dan alasan aku tetap bertahan hingga sejauh ini. Maaf jika belum mampu membalas semua yang telah engkau berikan, namun setiap langkahku adalah untuk membahagiakanmu.
3. Untuk adik perempuanku satu-satunya Dian Ros Mita, yang selalu menjadi penyemangat dalam hidupku. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan dukungan yang mungkin sederhana, tetapi sangat berarti dalam setiap proses yang kujalani. Semoga kita selalu bisa saling menguatkan dalam meraih impian. Kamu adalah salah satu alasanku untuk bertahan sejauh ini

dan ingin memberikan kebahagiaan untuk hidupmu, memudahkan setiap Langkah.

4. Untuk Almarhum Kakek dan Almarhumah Nenek tercinta, yang sangat ingin melihat cucu pertama perempuannya ini bisa berkuliah dan memakai toga. Meski tak lagi kebersamaiku, doa, kasih sayang, dan kenangan tentang kalian selalu hidup di hatiku. Al-Fatihah untuk kalian. Semoga Allah SWT menempatkan kalian di surga-Nya. Aamiin.
5. Keluarga besarku, yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti. Terima kasih atas perhatian dan kepercayaan yang diberikan kepadaku.
6. Kepada partner hidup saya yang tidak kalah penting kehadirannya, Febri riski Saputra yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat, dukungan dan bantuan baik tenaga, pikiran, materi, maupun moril. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, telah menjadi, pendamping segala hal, yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah. Semoga segala ketulusan dan kebaikanmu Kembali padamu dalam bentuk kebahagiaan yang tak terduga.
7. Teman-teman seperjuangan, yang telah bersama-sama melewati proses panjang ini, berbagi cerita, suka, dan duka. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan yang tak terlupakan.
8. *Last but not least* diri saya sendiri Lisda Oktafia Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati hari-hari yang tidak selalu mudah, menghadapi ragu, lelah, bahkan keinginan untuk menyerah. Terima kasih karena tetap melangkah meski perlahan, tetap mencoba meski berkali-kali gagal, dan tetap percaya meski keadaan tidak selalu berpihak. Terima kasih karena tidak meninggalkan diri sendiri di saat-saat sulit, karena memilih bangkit setiap kali jatuh, dan karena terus berjuang hingga akhirnya sampai di titik ini. Semua proses ini bukan hal yang sia-sia, melainkan bukti bahwa kamu lebih kuat dari yang pernah kamu bayangkan. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar, dan semoga kamu selalu ingat bahwa kamu pernah sekuat ini dalam menghadapi hidup. ***PROUD OF MY SELF***

MOTTO

***"SETIAP PROSES YANG DILALUI BUKANLAH KEBETULAN, MELAINKAN BAGIAN DARI
CARA ALLAH MENGUATKAN, MENDEWASAKAN, DAN MENUNTUN MENUJU HASIL
TERBAIK PADA WAKTU YANG TELAH DITETAPKAN-NYA."***

~LISDA OKTAFIA~

ABSTRAK

Lisda Oktafia, NIM 22561026, “Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Guru di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Rejang Lebong”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan mutu pendidikan melalui implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja guru. SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah menerapkan berbagai program peningkatan mutu, seperti MGMP internal, supervisi akademik, pelatihan, dan evaluasi pembelajaran, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan subjek kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi secara berkelanjutan. Kedua proses peningkatan kinerja guru dilakukan melalui berbagai program peningkatan mutu, seperti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) internal, KOMunitas GURu INdonesia (KOGUIN), seminar, workshop, supervisi akademik, serta evaluasi dan tindak lanjut secara berkala. Ketiga penerapan TQM tersebut berdampak pada meningkatnya disiplin, kompetensi, profesionalisme, dan tanggung jawab guru dalam melaksanakan tugas, sehingga kualitas pembelajaran menjadi lebih baik serta turut mendukung peningkatan mutu pendidikan di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

Kata kunci: *Total Quality Management*, kinerja guru, mutu pendidikan.

ABSTRACT

Lisda Oktafia, Student ID Number 22561026, "Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Teacher Performance at State Junior High School (SMP) 1 Rejang Lebong." Thesis, Islamic Education Management (MPI) Study Program.

This research is motivated by the importance of improving the quality of education through the implementation of Total Quality Management (TQM) to enhance teacher performance. SMP Negeri 1 Rejang Lebong has implemented various quality improvement programs, such as internal MGMP (Students' Group Meeting), academic supervision, training, and learning evaluation, although several obstacles remain in their implementation. This study aims to describe the implementation of TQM in improving teacher performance at SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

This study used qualitative methods, with the principal, vice principal, teachers, students, and parents as subjects. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested using triangulation of sources and techniques.

The results of the study indicate that first, the implementation of Total Quality Management (TQM) at SMP Negeri 1 Rejang Lebong is carried out through three stages, namely planning, implementation, and continuous evaluation. Second, the process of improving teacher performance is carried out through various quality improvement programs, such as the internal Subject Teachers' Conference (MGMP), the Indonesian Teachers' Community (KOGUIN), seminars, workshops, academic supervision, and periodic evaluation and follow-up. The three TQM applications have an impact on increasing teacher discipline, competence, professionalism, and responsibility in carrying out their duties, so that the quality of learning becomes better and also supports the improvement of the quality of education at SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

Keywords: *Total Quality Management, teacher performance, educational quality.*

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGAJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	ii
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Pertanyaan Penelitian	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori.....	14
1. Total Quality Management (TQM).....	14
2. Kinerja guru	28
B. Penelitian Relevan	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Subjek Penelitian	50
C. Waktu Dan tempat Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik analisis data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Sekolah.....	53
B. Hasil Penelitian.....	58

C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan fondasi penting untuk menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang berkarakter dan memiliki kemampuan untuk bersaing di era global. Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut agar proses pendidikan menjadi lebih efisien, terukur, dan berfokus pada mutu.¹ Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal tidak hanya bertugas memberikan pembelajaran, tetapi juga harus memastikan bahwa Semua elemen dalam Pendidikan mulai dari masuk, proses, sampai ke hasil berfungsi sesuai dengan standar mutu yang ditentukan.

Peningkatan mutu pendidikan memerlukan pengelolaan seluruh komponen pendidikan secara terpadu. Oleh karena itu, sekolah perlu menerapkan manajemen yang efektif agar proses pembelajaran dan pengembangan tenaga pendidik berjalan optimal. Dalam konteks inilah, manajemen mutu menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pendidikan modern.

Cara pandang pendidikan yang hanya menekankan hasil akhir kini telah bergeser ke arah sistem pengelolaan mutu, yaitu bagaimana seluruh proses pembelajaran dikelola secara terpadu dan berkesinambungan untuk menghasilkan mutu terbaik. Pendidikan anak sangatlah penting bagi masa

¹ Aminatul Zahroh, 'Total Quality Management: Capaian Kualitas Output Melalui Sistem Kontrol Mutu Sekolah', *cendekia: Journal of Education and Teaching*, 9.1 (2015), p. 79, doi:10.30957/cendekia.v9i1.54.

depan suatu bangsa. Sejak usia dini, anak-anak harus diajarkan nilai-nilai fundamental yang berfungsi sebagai pedoman dalam kehidupan manusia, sehingga mereka dapat berfungsi terorganisir, efektif, dan efisien.²

Keberhasilan dalam pendidikan tidak bisa dipisahkan dari kontribusi beberapa elemen pendukung, termasuk fasilitas yang ada. Beberapa fasilitas Sistem pendidikan negara kita mencakup kurikulum, tenaga pengajar, manajemen, dan fasilitas pendidikan. Guru adalah salah satu sumber daya pendidikan yang memainkan peran penting dalam mencapai tujuan pembelajaran yang sukses. Djamarah menyatakan bahwa guru adalah individu yang mengajarkan pengetahuan kepada siswa, sehingga untuk menghasilkan siswa yang unggul, guru pun perlu memiliki kualitas kinerja yang baik. Kinerja guru berkaitan dengan tanggung jawab dalam merencanakan, mengelola proses pembelajaran, dan menilai hasil belajar siswa.³

Peningkatan mutu pendidikan didukung oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menegaskan bahwa pendidikan harus mampu menjamin pemerataan kesempatan, peningkatan mutu, relevansi, dan efisiensi manajemen pendidikan.⁴ Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menegaskan bahwa guru merupakan tenaga profesional yang memiliki tugas mendidik, mengajar,

²M. Yanto, "Manajemen dan Mutu Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP Negeri 4 Rejang Lebong" TADBIR: Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Vol. 2, no, 1, Juni 2018 STAIN Curup-Bengkulu P. ISSN 2580-3581: e-ISSN 2580-5037 DOI [Http://Dx.Doi.Org/10.29240/JsmP.V2i1.388](http://Dx.Doi.Org/10.29240/JsmP.V2i1.388), 2.1 (2018).

³ S d Negeri Panohan, Kec Gunem, and Kab Rembang, 'penerapan total quality management (tqm) sebagai upaya meningkatkan kinerja guru dalam pembelajaran', 1.2 (2020), pp. 63–73.

⁴ Hazairin Habe and Ahiruddin Ahiruddin, 'Sistem Pendidikan Nasional', *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 2.1 (2017), pp. 39–45, doi:10.24967/ekombis.v2i1.48.

membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik.⁵ Dengan demikian, peningkatan kinerja guru merupakan amanat yang harus diwujudkan oleh setiap satuan pendidikan melalui pengelolaan yang efektif dan berorientasi pada mutu. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan menegaskan bahwa setiap satuan pendidikan wajib menyelenggarakan penjaminan mutu secara berkelanjutan sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan.⁶ Dengan adanya landasan hukum tersebut, setiap sekolah dituntut untuk menerapkan sistem manajemen yang mampu menciptakan budaya mutu dan meningkatkan kinerja guru secara berkesinambungan.

Handayani mengungkapkan bahwa beberapa elemen memengaruhi kinerja guru, termasuk keterampilan manajemen kelas, khususnya dalam berinteraksi dengan siswa, keterampilan dalam merancang kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan standar kurikulum nasional dan kondisi yang ada, penguasaan materi pelajaran, pemahaman tentang metode dan strategi pengajaran, motivasi dalam mengajar untuk meningkatkan hasil belajar siswa, penguasaan kompetensi yang harus dicapai siswa, dan kemampuan untuk mengajar dan menilai proses pembelajaran. Kapasitas guru dalam proses pengajaran berdampak pada motivasi dan hasil belajar siswa, serta keberhasilan proses pembelajaran di kelas.

Salah satu gagasan terkait manajemen mutu yang saat ini sedang berkembang pesat di dunia pendidikan adalah Total Quality Management

⁵ undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005, 'Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14', *Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia*, 2005,

⁶ Presiden Republik Indonesia, 'Standar Nasional Pendidikan', no. 102501 (2021).

(TQM). TQM merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan mutu secara terus-menerus melalui Partisipasi semua elemen di sekolah, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan staf pendidikan, hingga masyarakat. Inti dari TQM adalah bahwa mutu bukan pekerjaan sesaat, melainkan budaya organisasi.

Sekolah yang menerapkan TQM bukan hanya mengejar akreditasi atau standar administratif, tetapi memastikan bahwa setiap proses pembelajaran berjalan efektif, layanan kepada siswa meningkat, kinerja guru semakin optimal, dan kepuasan stakeholder terpenuhi. Karena itu, konsep ini dinilai relevan bagi sekolah yang ingin meningkatkan mutu pendidikan secara sistematis dan terukur.⁷ Maka dari itu, penyelenggara pembelajaran dituntut memiliki keterampilan tinggi dan pemahaman mendalam agar mampu menyusun rencana yang berfungsi sebagai sarana untuk mendukung pertemuan dalam pendidikan.⁸

Di Indonesia, tuntutan peningkatan mutu sekolah semakin kuat sejak diberlakukannya Kurikulum Merdeka dan penilaian kinerja berbasis Indeks Mutu Pendidikan. Data Kementerian Pendidikan menunjukkan bahwa peningkatan mutu pembelajaran sangat ditentukan oleh kinerja guru, Karena guru merupakan tokoh utama dalam proses pembelajaran di kelas. Kinerja guru tidak hanya mencakup kemampuan mengajar, tetapi juga kompetensi

⁷ Dede Abdullah and others, 'Implementasi Sistem Mutu Internal Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Dasar', *Manajemen Pendidikan*, 18.2 (2023), pp. 127–40, doi:10.23917/jmp.v18i2.23286.

⁸ M Yanto, "Sensitivitas Pendidikan Antarbudaya Mahasiswa Manajemen Sebagai Tokoh Pendidikan Masa Depan di Indonesia" *RISE-International Journal of Sociology of Education*, vol. 11 No.3 Oktober 2022 263-290 Doi: <http://dx.doi.org/10.17583/rise.10483>.

profesional, kedisiplinan, kemampuan evaluasi, kreativitas, inovasi pembelajaran, hingga pengembangan keprofesian berkelanjutan. Dengan demikian, mutu sekolah sulit dicapai jika manajemen tidak diarahkan pada peningkatan kinerja guru secara terencana. Indonesia adalah negara yang beragam, dengan masyarakat multikultural yang memiliki aspek positif dan negatif. Aspek positifnya terletak pada kekayaan nilai-nilai budaya, sedangkan aspek negatifnya muncul dari potensi konflik budaya yang berkaitan dengan ras, agama, dan etnis.⁹

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja guru meliputi kemampuan manajemen kelas, terutama dalam berinteraksi dengan siswa, kemampuan merancang pembelajaran yang sesuai dengan standar kurikulum nasional dan kondisi lapangan, penguasaan materi pelajaran, pemahaman metode dan strategi pengajaran, antusiasme dalam mengajar untuk meningkatkan prestasi siswa, penguasaan kompetensi yang harus dicapai oleh siswa, serta keterampilan dalam mengajar dan menilai pembelajaran. Kemampuan mengajar guru berdampak pada motivasi siswa dan hasil belajar, serta keberhasilan proses pembelajaran di kelas.¹⁰

Fenomena ini juga terlihat pada sekolah-sekolah tingkat SMP, termasuk di Kabupaten Rejang Lebong. Meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat sekolah menengah pertama. menjadi fokus daerah karena tingginya persaingan antarsekolah dalam hal prestasi akademik maupun non-akademik. Salah satu

⁹ M. Yanto, *Pengelolaan Pendidikan Non Formal Warja Lembaga Pengembangan Rejang Lebong* Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam Vol. 5 Edisi 1 Tal un 2022. Hal. 311-326E-ISSN: 2614-8013 DOI: <https://doi.org/10.31538/nzh.v2i18>

¹⁰ Panohan, gunem, and rembang, 'penerapan total quality management (tqm) sebagai upaya meningkatkan kinerja guru dalam pembelajaran'. 1.2 (2020), pp. 63–73.

sekolah negeri terbesar dan menjadi rujukan masyarakat adalah SMP Negeri 1 Rejang Lebong. Sekolah ini memiliki jumlah siswa yang besar, guru yang lengkap, serta fasilitas pembelajaran yang baik dibanding sekolah lain. Namun, tantangan peningkatan mutu tetap harus dilakukan agar sekolah tetap mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat dan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Oleh sebab itu, manajemen sekolah memiliki tuntutan untuk mengelola seluruh sumber daya, terutama guru, secara profesional, sistematis, dan berorientasi pada mutu.

Pendidikan, dalam pengertian yang lebih luas, memiliki peran yang krusial bagi setiap individu di semua tempat. Pendidikan dasar adalah hal yang wajib bagi setiap orang, karena hal ini dapat membentuk kedewasaan, memperluas wawasan, dan memberikan kebebasan secara menyeluruh. Proses pembelajaran harus diadakan di berbagai tipe, organisasi, dan tingkat lingkungan, mulai dari lingkungan pribadi yang sesuai untuk keluarga hingga konteks yang lebih besar yang cocok untuk proses pertumbuhan dan pembelajaran yang harus berlangsung secara terus-menerus.¹¹ Kebutuhan terhadap pelayanan akademik diperguruan tinggi mencakup berbagai aspek yang menjadi pondasi penting dalam mencapai kualitas Pendidikan tinggi yang optimal.¹²

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, sekolah telah menerapkan berbagai program

¹¹ Yanto,M, "Konsep Manajemen Pendidikan Agama slam Terdapat dalam Surat Luqman Ayat 12-19", Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam Vol. Edisi 2, 2022. Hal. 816-829E- SSN: 2614-8013, <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i2.2173>

¹² Yanto,M, Manajemen layanan akademik, jawa tengah,CV. Eureka Media Aksara,2024

peningkatan mutu, seperti supervisi akademik, kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), pelatihan dan workshop, pembinaan profesional guru, serta evaluasi pembelajaran secara berkala. Program-program tersebut menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti belum meratanya inovasi pembelajaran antar guru, pemanfaatan teknologi pembelajaran yang belum optimal, serta konsistensi sebagian guru dalam melaksanakan program peningkatan mutu yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi TQM belum sepenuhnya berjalan secara optimal sehingga masih diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan agar tujuan peningkatan mutu pendidikan dapat tercapai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan TQM, proses peningkatan kinerja guru, serta dampak penerapan TQM terhadap peningkatan mutu pendidikan. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pendidikan, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi sekolah dalam mengoptimalkan penerapan budaya mutu secara berkelanjutan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa

peningkatan kinerja guru masih perlu diperkuat terutama melalui pendekatan manajemen mutu terpadu.¹³

Untuk memberikan gambaran pendukung, sekolah melaporkan bahwa pada tahun terakhir masih terdapat sekitar 23% guru yang belum memenuhi standar minimal penilaian kinerja guru, terutama pada aspek inovasi media pembelajaran dan evaluasi. Selain itu, rekap kehadiran guru menunjukkan bahwa rata-rata tingkat keterlambatan masih berada pada angka 11% per bulan. Penemuan ini menyatakan bahwa upaya dalam meningkatkan kinerja guru masih membutuhkan pengelolaan mutu yang konsisten dan berkelanjutan. Jika tidak dikelola melalui sistem yang tepat, maka pelaksanaan pembelajaran berpotensi berjalan tidak efektif dan hasil belajar siswa tidak maksimal.

Sejalan dengan itu, beberapa penelitian terdahulu menegaskan bahwa TQM berpengaruh terhadap peningkatan mutu sekolah dan kinerja guru. Muhammad Maksum mengatakan bahwa Penerapan *Total Quality Management* dalam pembelajaran memberikan efek nyata pada peningkatan kinerja pengajar. Berkat penguatan prinsip perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang berbasis pada mutu, para guru menjadi lebih teratur dalam menyiapkan alat pembelajaran, tepat waktu dalam menyelesaikan administrasi, dan lebih profesional dalam proses mengajar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan TQM menganjurkan pengajar untuk memanfaatkan beragam cara dan alat dalam proses belajar mengajar, memperkuat kerja sama di antara guru, serta menciptakan kegiatan belajar mengajar yang lebih efektif dan dapat

¹³ Observasi awal pada tanggal 10 November 2025

diukur sedemikiannya, TQM terbukti dapat membentuk budaya kerja yang bertanggung jawab dan meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di sekolah.¹⁴

Silalahi melakukan penelitian mengenai dampak penerapan TQM bersamaan dengan pendekatan kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh pada hasil kerja guru. Temuan menunjukkan bahwa perpaduan TQM dan gaya kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan hasil, dengan catatan bahwa tanpa adanya dukungan dari kepemimpinan dan budaya organisasi yang mendukung, penerapan TQM menjadi kurang efektif. Penelitian-penelitian ini menunjukkan pola yang serupa.

TQM membantu dalam perbaikan berbagai proses (seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi), mendorong penggunaan metode serta media yang inovatif, serta mengembangkan disiplin dan budaya pengembangan profesi. Namun demikian, keberhasilan penerapan sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan komitmen dari para pemimpin.¹⁵

Lailasari melakukan penelitian tentang penerapan TQM di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan dan menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip seperti partisipasi semua elemen sekolah, kepemimpinan yang transformatif, serta pengambilan keputusan yang didasarkan pada data juga terdapat dampak yang positif pada peningkatan kualitas layanan, motivasi guru, dan hasil

¹⁴ Panohan, Gunem, and Rembang, *"penerapan total quality management (TQM) sebagai upaya meningkatkan kinerja guru dalam pembelajaran"*. Vol.1, No.2, Desember 2020, pp.63-73

¹⁵ Info Artikel, 'vox edukasi : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan *pengaruh implementasi total quality management dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru : peran teacher self*', 13 (2022), pp. 268–81.c

capaian belajar siswa walaupun tingkat pencapaian antara kepala sekolah dan guru menunjukkan perbedaan yang memerlukan intervensi yang lebih spesifik.¹⁶

Namun demikian, terdapat research gap atau kesenjangan penelitian yang perlu diperhatikan. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada sekolah di kota besar atau pada jenjang SMA, sementara penerapan TQM pada sekolah menengah pertama di daerah, khususnya Kabupaten Rejang Lebong, masih jarang dilakukan. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi TQM terhadap peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu lebih menyoroti hasil akhir seperti prestasi siswa atau mutu layanan pendidikan, sedangkan penelitian mengenai bagaimana TQM berpengaruh langsung pada perilaku, tanggung jawab, kedisiplinan, dan inovasi guru masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris dan akurat terkait implementasi manajemen mutu di sekolah pada tingkat SMP di daerah. Kurikulum merdeka di rancang untuk memberikan kebebasan kepada sekolah dan guru dalam mengembangkan proses pembelajaran yang cocok dengan kebutuhan dan sifat siswa¹⁷

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh tuntutan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) Sekolah yang mengharuskan adanya perencanaan,

¹⁶ I T A Lailasari, *Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di Smpit Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon*, 2023.

¹⁷ Yanto,M,Manajemen Kurikulum dan Program Pendidikan,Jawa Tengah,CV.Eureka Media Aksara, 2024.

pelaksanaan, penilaian, dan peningkatan kualitas setiap tahunnya. Sekolah-sekolah yang mampu menerapkan TQM dengan baik terbukti memiliki budaya kerja positif, guru lebih disiplin, pembelajaran lebih inovatif, serta kepuasan orang tua dan siswa meningkat. Maka dari itu, penelitian tentang penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong mempunyai kepentingan strategis, baik dalam hal teori maupun praktik.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian tentang efektivitas TQM dalam konteks sekolah menengah pertama di daerah. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi sekolah dalam merancang program peningkatan mutu guru secara berkesinambungan. Guru harus memberikan beragam dukungan agar sikap siswa selalu baik dan bisa membantu mencapai tujuan pendidikan.¹⁸

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk menggambarkan pelaksanaan Total Quality Management di SMP Negeri 1 Rejang Lebong serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja para pengajar. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih bagi kemajuan manajemen kualitas pendidikan di sekolah serta menjadi acuan bagi institusi lain dalam meningkatkan mutu pembelajaran melalui manajemen yang terintegrasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus dari studi ini adalah mengenai Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas kerja guru di SMPN 1

¹⁸ E. Putra & M. Yanto (2025) Manajemen kelas: meningkatkan 'keberhasilan siswa-tinjauan meta-analisis, Cogent Education, 12:1. 2458630, DOI: 10.1080/2331186X.2025.2458630

Rejang Lebong, dan membahas tentang bagaimana penerapan TQM dapat berhubungan dengan peningkatan kinerja guru. Subjek yang terlibat dalam penelitian ini hanya terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan pihak sekolah yang berkontribusi langsung dalam pelaksanaan TQM.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* di SMP Negeri 1 Rejang Lebong?
2. Bagaimana proses Peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong ?
3. Bagaimana dampak dari penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 1 Rejang Lebong?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Total Quality Management di SMP Negeri 1 Rejang Lebong
2. Untuk mengetahui bagaimana proses peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak dari penerapan Total Quality Management dan meningkatkan kinerja guru di SMPN 1 Rejang Lebong

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan terhadap kemajuan pengetahuan tentang manajemen pendidikan, terutama terkait dengan penerapan Total Quality Management dalam lembaga pendidikan. Menjadi referensi ilmiah bagi

peneliti selanjutnya yang meneliti topik serupa, terutama pada tingkat SMP di daerah. Memperkuat bukti empiris bahwa TQM memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja guru dalam pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan dalam pelaksanaan manajemen mutu untuk meningkatkan kinerja guru secara berkelanjutan. Menjadi rekomendasi dalam penyusunan program supervisi akademik dan pelatihan guru

b. Bagi Guru

Mendorong peningkatan profesionalisme, disiplin, dan inovasi pembelajaran. Menjadi motivasi untuk terus memperbaiki kualitas kinerja dalam proses belajar mengajar.

c. Bagi Dinas Pendidikan

Dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu sekolah di Kabupaten Rejang Lebong.

d. Bagi Peneliti Lain

Menjadi bahan rujukan ilmiah dan landasan untuk penelitian lebih lanjut mengenai TQM dan kinerja guru.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Total Quality Management (TQM)

a. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Definisi Manajemen Mutu Total Dalam Manajemen Mutu Total dalam Pendidikan, Edward Sallis mendefinisikannya sebagai "TQM adalah filosofi dan pendekatan yang membantu lembaga menavigasi perubahan dan menetapkan rencana mereka sendiri untuk mengatasi berbagai tuntutan eksternal baru." TQM mewakili cara berpikir atau metode yang memungkinkan organisasi untuk menangani perubahan dan menciptakan strategi sebagai respons terhadap berbagai permintaan klien baru.

Manajemen terdiri dari serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati. Aktivitas manajemen ini membutuhkan penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif. Manajemen Mutu Total memprioritaskan kualitas sebagai strategi utama yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan semua individu dalam organisasi. Ini juga digambarkan sebagai metode untuk peningkatan kinerja berkelanjutan di semua tingkat operasional dan di semua area fungsional organisasi, dengan memanfaatkan semua sumber daya manusia dan keuangan yang tersedia. Goetsch dan Davis

menyatakan, "Kualitas Total adalah konsep yang lebih luas yang mencakup tidak hanya hasil tetapi juga kualitas orang dan proses."

Konsep kualitas total meluas melampaui sekadar hasil; ini juga menyangkut kualitas personel dan proses yang mereka ikuti. Selain definisi yang telah disebutkan sebelumnya, Total Quality Management (TQM) dipandang sebagai pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing melalui perbaikan berkelanjutan dalam proses, tenaga kerja, produk, dan lingkungannya. Istilah "manajemen" berasal dari kata bahasa Inggris yang berarti administrasi, kepemimpinan, dan organisasi. Ini berarti manajemen adalah proses yang diimplementasikan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan upaya dalam mencapai tujuan.

Dalam definisi lain yang diberikan oleh Santosa di Fandi, Total Quality Management digambarkan sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang menekankan kualitas sebagai strategi manajemen dan melibatkan semua orang di dalam organisasi.

Manajemen Kualitas Total (TQM) dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai manajemen mutu secara keseluruhan atau sering disebut juga manajemen kualitas secara menyeluruh. Pada awalnya, TQM dikembangkan dan diterapkan dalam sektor industri, seperti di pabrik atau perusahaan yang menghasilkan produk. Keberhasilan pabrik atau perusahaan dalam proses produksi melalui penerapan TQM menarik

perhatian sektor lain untuk menerapkan metode ini.¹⁹ Oleh karena itu, TQM juga mulai digunakan di dunia pendidikan.

Total Quality Management, atau yang sering disingkat TQM, merupakan sebuah pendekatan yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini memberikan serangkaian alat praktis kepada lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya, baik di masa sekarang maupun di masa mendatang. TQM mengandung semangat untuk melakukan segala sesuatunya dengan “selalu baik sejak awal.” Istilah total menunjukkan bahwa semua orang dalam organisasi harus ikut berpartisipasi dalam usaha peningkatan yang berkelanjutan. Sementara itu, istilah manajemen mencakup semua individu, karena setiap orang dalam suatu lembaga, tanpa memandang posisi atau perannya, memiliki tanggung jawab manajerial terhadap tugas mereka masing-masing.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu sistem manajemen yang menempatkan kualitas sebagai strategi utama dan berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Pendekatan MMT bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi dengan cara perbaikan yang berkelanjutan terhadap produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan sekitar.

¹⁹ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, I (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018).

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)* merupakan manajemen yang diterapkan secara fungsional dengan fokus yang terus-menerus pada peningkatan kualitas, sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat dalam konteks pelayanan umum. Konsep ini berangkat dari pemahaman manajemen sebagai serangkaian proses yang mengintegrasikan berbagai sumber daya yang ada, dan harus dipadukan dengan tahap-tahap pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Dalam bukunya yang telah diterjemahkan oleh Dr Ahmad Ali Riyadi dan timnya, Edward Sallis menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pandangan mengenai peningkatan berkelanjutan yang dijalankan oleh organisasi untuk memberikan kumpulan alat yang praktis kepada setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, baik sekarang maupun di masa depan.²⁰

Menurut Tjiptono dalam artikel yang ditulis oleh Feliana Sulijaya dan Nutainun Bangun, Manajemen Kualitas Total merupakan suatu pendekatan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan yang melibatkan karyawan dalam proses tersebut, untuk melakukan perbaikan yang terus-menerus pada produk, layanan, serta lingkungan yang terkait

²⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Terjemahan Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi* (Yogyakarta: IRCISOD, 2006), 15.

dengan produk perusahaan, serta manajemen perusahaan dengan memanfaatkan pendekatan yang bersifat ilmiah dan inovatif.

Dan menurut Veithzal Rivai dalam penelitiannya, Manajemen Kualitas Total merupakan sekumpulan prinsip, alat, dan prosedur yang memberikan petunjuk dalam pengelolaan organisasi. TQM melibatkan semua anggota organisasi untuk mengawasi dan terus menerus meningkatkan cara kerja agar dapat memenuhi ekspektasi konsumen atau pelanggan terkait kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh organisasi. Manajemen mutu sekolah adalah sistematis untuk meningkatkan kualitas Pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah disampaikan, Manajemen Kualitas Total (TQM) dapat dimaknai sebagai suatu metode manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkesinambungan. TQM tidak hanya berkaitan dengan peningkatan produk atau layanan, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia, proses kerja, dan lingkungan organisasi. Konsep ini memerlukan partisipasi aktif semua anggota organisasi untuk mengelola dan meningkatkan kualitas sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Awalnya diterapkan di sektor industri, TQM kemudian meluas dan diadopsi di lingkungan pendidikan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, layanan pendidikan, dan kompetisi antar lembaga. Dengan pendekatan yang sistematis, inovatif, dan berfokus pada kepuasan pelanggan, TQM menjadi dasar yang krusial bagi setiap

organisasi untuk mencapai kinerja terbaik dan menjaga kualitas di masa kini serta di masa depan.

Beberapa pengertian total quality manajemen menurut para ahli

1) Oakland mendefinisikan manajemen kualitas total sebagai suatu sistem kegiatan terencana yang dilaksanakan secara menyeluruh oleh seluruh elemen organisasi secara efisien dan efektif demi tercapainya tujuan organisasi, yaitu menyediakan produk dan jasa yang saling memiliki sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

2) Minarti mengartikan manajemen mutu total sebagai suatu konsep manajemen yang diterapkan dalam konteks kelembagaan sekolah, yang bertujuan untuk mendorong perubahan menuju perbaikan secara sistematis dengan mempertimbangkan serta menanggapi dinamika sosial masyarakat, khususnya dalam aspek kedisiplinan akademik dan pengelolaan kelembagaan. Konsep manajemen mutu ini berupaya untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang dikelola secara optimal melalui pendekatan yang efisien dan efektif, khususnya dalam mencapai kompetensi global.

3) Sallis mengemukakan bahwa total quality management dalam ranah pendidikan merupakan suatu perspektif perbaikan berkelanjutan yang menyediakan suatu kerangka perangkat praktis bagi setiap lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, ekspektasi, serta aspirasi pemangku kepentingan baik pada masa kini maupun masa mendatang.

4) Ross menjelaskan bahwa total quality management merupakan suatu interaksi sistematis yang mencakup seluruh fungsi dan proses organisasi yang dirancang untuk mencapai dan mempertahankan peningkatan kinerja serta memelihara optimalisasi produk dan layanan yang dihasilkan. Total Quality Manajemen juga berasal dari praktik manajemen di Jepang, yang dikenal dengan kaizen, di mana konsep dasarnya berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ada berbagai prinsip fundamental yang mendasari promosi lingkungan yang berorientasi pada kualitas. Ini dapat dicapai melalui pendekatan dalam pengembangan Total Quality Manajemen mulai dari proses, hasil, hingga pelayanan secara berurutan dan berkepanjangan. Dengan demikian, Total Quality Manajemen dapat menjadi solusi dalam menghadapi tantangan, terutama mengingat banyaknya kekhawatiran terkait kualitas pendidikan di Indonesia.²¹

b. Prinsip-prinsip total quality management

Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam dunia pendidikan, kualitas merupakan elemen mendasar yang menentukan keberhasilan sebuah institusi.²⁰ Salah satu pendekatan yang menonjol dalam pengelolaan kualitas adalah Total Quality Management (TQM). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus

²¹ Vinka Febriani, DKK. Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Pendidikan dalam Tantangan Globalisasi di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL), Jurnal of education integration and development, Vol. 1 No. 3, 2021. Hal 197

terhadap produk, jasa, orang, tenaga kerja, proses, dan lingkungan. Edward Sallis, dalam bukunya *Total Quality Management in Education*, memperkenalkan prinsip-prinsip TQM yang diadaptasi secara khusus untuk konteks pendidikan. Menurutnya, TQM adalah sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota. Penerapan TQM di institusi pendidikan bertujuan untuk memastikan keberlanjutan perbaikan kualitas, kepuasan pelanggan, dan pencapaian tujuan pendidikan secara efektif.

Delapan prinsip umum manajemen mutu terpadu meliputi, mengutamakan ketercapaian kepuasan pelanggan (*Customer Focus Organization*), Kepemimpinan (*Leadership*), keterlibatan seluruh partisipan (*People Organization*), pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses (*Process Approach*), pendekatan sistem (*System Approach*), perbaikan secara terus menerus (*Continual Improvement*), pengambilan keputusan berdasarkan fakta (*Factual Approach to Decision Making*), dan hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (*Mutually Beneficial Relationship*).

Edward Sallis menawarkan pendekatan yang sistematis dan komprehensif dalam implementasi TQM dalam konteks pendidikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Fokus pada Pelanggan

Dalam konteks pendidikan, pelanggan meliputi siswa, orang tua, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Institusi pendidikan harus memahami kebutuhan pelanggan ini dan berusaha memenuhi ekspektasi mereka. Sebagai contoh, penyesuaian kurikulum untuk memenuhi tuntutan dunia kerja dapat menjadi salah satu upaya memenuhi kebutuhan pelanggan.

2) Keterlibatan Semua Pihak

Sallis menekankan bahwa keberhasilan TQM hanya dapat dicapai jika semua anggota organisasi, mulai dari manajemen hingga staf pendukung, terlibat aktif dalam proses peningkatan kualitas. Budaya kerja sama dan rasa tanggung jawab bersama perlu dikuatkan.

3) Perbaikan Berkelanjutan

Prinsip ini menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan terus-menerus dalam semua aspek institusi pendidikan. Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) merupakan alat yang sering digunakan untuk memastikan keberlanjutan proses perbaikan.

4) Kepemimpinan yang Kuat

Kepemimpinan yang efektif menjadi pilar utama dalam penerapan TQM. Pemimpin di institusi pendidikan perlu memiliki visi yang jelas, kemampuan memotivasi, dan dedikasi untuk mendorong budaya mutu.

5) Pendekatan Sistematis

Institusi pendidikan harus mengadopsi pendekatan berbasis data dalam pengambilan keputusan. Analisis sistematis dan penerapan solusi berbasis bukti menjadi bagian integral dari manajemen mutu. Penerapan prinsip TQM menurut Edward Sallis memerlukan komitmen penuh dari institusi pendidikan.

Sebagai contoh, sekolah atau universitas dapat mulai dengan membangun sistem umpan balik yang memungkinkan siswa dan orang tua memberikan masukan. Selain itu, pelatihan berkala bagi staf pengajar mengenai metode pembelajaran inovatif juga dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Prinsip-prinsip TQM Sallis memberikan kerangka kerja yang solid untuk meningkatkan mutu pendidikan. Dengan fokus pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, dan perbaikan berkelanjutan, institusi pendidikan dapat menciptakan budaya mutu yang kokoh. Kepemimpinan yang kuat dan pendekatan sistematis menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi TQM.²²

c. Tahapan Dalam Penerapan Total Quality Mnagement

Deming menekankan bahwa peningkatan kualitas tidak dapat dicapai hanya dengan pengawasan akhir atau inspeksi produk, tetapi harus dimulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi proses. Prinsip-prinsip tersebut menyoroti pentingnya kepemimpinan yang berkomitmen terhadap kualitas, pelatihan karyawan yang

²² Ray Rasmussen, 'Total Quality Management', *SMT Surface Mount Technology Magazine*, 27.11 (2025), pp. 8–12, doi:10.31026/j.eng.2004.03.05.

berkesinambungan, komunikasi yang efektif antar departemen, serta penciptaan budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan inovasi. Deming juga menggaris bawahi bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai kualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh komitmen moral dan etika manajemen. Deming juga memperkenalkan Model PDCA (*PlanDo-Check-Act*) sebagai siklus perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement cycle*) yang menjadi tahapan-tahapan utama dalam penerapan Total Quality management. Model PDCA memberikan pendekatan sistematis bagi organisasi dalam melakukan perbaikan terhadap proses, produk, maupun layanan.²³

Dalam dunia pendidikan, siklus PDCA menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan dalam penerapan TQM karena mampu membantu sekolah meningkatkan kualitas layanan pendidikan, kinerja guru, efektivitas pembelajaran, serta kepuasan peserta didik dan masyarakat. Setiap tahapan dalam siklus PDCA saling berkaitan sehingga tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apabila satu siklus telah selesai dilaksanakan, maka hasil evaluasi akan menjadi dasar untuk menyusun perencanaan berikutnya sehingga proses peningkatan mutu berlangsung secara berkelanjutan.²⁴

²³ W. Edwards Deming, *Out of the Crisis* (Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Press, 2018), hlm. 88–94.

²⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 77–84.

Siklus PDCA terdiri atas empat tahapan utama, yaitu:

1. *Plan* (Perencanaan)

Tahap pertama dalam penerapan TQM menurut Deming adalah *Plan* atau perencanaan. Tahap ini merupakan langkah awal yang sangat menentukan keberhasilan penerapan TQM karena seluruh program mutu disusun berdasarkan perencanaan yang matang. Pada tahap ini organisasi melakukan identifikasi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi, menganalisis penyebabnya, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, kemudian menyusun strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut.²⁵

Dalam konteks sekolah, tahap perencanaan dapat dilakukan melalui penyusunan visi dan misi yang berorientasi pada mutu, penyusunan program kerja sekolah, analisis kebutuhan guru, penyusunan program peningkatan kompetensi guru, penetapan indikator keberhasilan, hingga penyediaan sumber daya yang diperlukan. Kepala sekolah bersama seluruh warga sekolah perlu melibatkan berbagai pihak dalam proses perencanaan agar program yang disusun sesuai dengan kebutuhan sekolah.

2. *Do* (Pelaksanaan)

Tahap kedua adalah *Do* atau pelaksanaan. Pada tahap ini seluruh rencana yang telah disusun mulai diimplementasikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keberhasilan pelaksanaan sangat

²⁵ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2020), hlm. 115–119.

bergantung pada komitmen seluruh warga sekolah untuk menjalankan program secara konsisten.²⁶

Deming menekankan bahwa selama proses pelaksanaan perlu dilakukan pembinaan, komunikasi yang baik, kerja sama tim, serta pemberian pelatihan secara berkelanjutan. Guru tidak hanya dituntut melaksanakan tugas mengajar, tetapi juga terus meningkatkan kompetensi profesional, pedagogik, sosial, dan kepribadiannya agar mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.²⁷

3. *Check* (Pemeriksaan atau Evaluasi)

Tahap berikutnya adalah *Check*, yaitu melakukan pemeriksaan atau evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan rencana serta sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai.²⁸

Dalam lingkungan sekolah, evaluasi dapat dilakukan melalui supervisi kepala sekolah, penilaian kinerja guru, monitoring proses pembelajaran, analisis hasil belajar peserta didik, evaluasi program sekolah, rapat evaluasi, serta penyebaran angket kepuasan kepada peserta didik maupun orang tua. Hasil evaluasi tersebut kemudian

²⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 86–89.

²⁷ E. Mulyasa, *Menjadi Guru Penggerak Merdeka Belajar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 37–45.

²⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 90–94.

dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan pada tahap perencanaan.²⁹

Melalui evaluasi yang objektif, sekolah dapat mengetahui berbagai kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program. Apabila ditemukan hambatan atau penyimpangan, maka sekolah dapat segera melakukan tindakan perbaikan sehingga mutu pendidikan tetap terjaga.

4. *Act* (Tindakan Perbaikan)

Tahap terakhir dalam siklus PDCA adalah *Act*, yaitu melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya. Tahap ini menjadi inti dari konsep *continuous improvement* karena hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menyempurnakan program pada periode berikutnya.³⁰

Jika program yang telah dilaksanakan menunjukkan hasil yang baik, maka sekolah dapat menetakannya sebagai standar baru untuk dipertahankan dan dikembangkan. Sebaliknya, apabila hasil evaluasi menunjukkan masih terdapat kekurangan, maka sekolah perlu melakukan revisi terhadap program, memperbaiki prosedur kerja, meningkatkan kompetensi guru melalui pelatihan, memperkuat koordinasi antarwarga sekolah, maupun menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai.

Tahap tindakan perbaikan menunjukkan bahwa peningkatan mutu bukan merupakan kegiatan yang berhenti setelah evaluasi dilakukan,

²⁹ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm. 175–183.

³⁰ W. Edwards Deming, *Out of the Crisis*, hlm. 95–98.

melainkan menjadi suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus. Setelah tindakan perbaikan dilaksanakan, organisasi kembali memasuki tahap perencanaan sehingga siklus PDCA berulang kembali dalam rangka menghasilkan mutu yang semakin baik.

Melalui PDCA, organisasi dapat memastikan bahwa proses perbaikan tidak berhenti pada satu titik, melainkan terus berjalan secara sistematis dan berulang. Siklus ini menciptakan budaya organisasi yang dinamis, adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis, serta selalu berorientasi pada pembelajaran dan inovasi. TQM tidak hanya berfungsi sebagai metode pengendalian kualitas, tetapi juga sebagai sistem manajemen strategis yang menyeluruh. Penerapan konsep-konsep tersebut menuntut adanya komitmen dari seluruh lapisan organisasi untuk menciptakan proses yang efisien, berbasis data, dan selalu terbuka terhadap perbaikan berkelanjutan.³¹

2. Kinerja Guru

a. Pengertian Kinerja Guru

Secara umum, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian, prestasi yang ditunjukkan, atau kapasitas operasional peralatan. Sedarmayanti berpendapat bahwa "Kinerja mencakup beberapa dimensi, yaitu: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi." Dalam organisasi bisnis atau pemerintahan, kelima aspek ini dapat berfungsi sebagai metrik untuk

³¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 97–101.

mengevaluasi tingkat kinerja karyawan. Di organisasi mana pun, termasuk yang berada dalam sistem pendidikan nasional, guru, sebagai sumber daya manusia, menempati posisi penting dan dianggap sebagai penentu utama keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan.³²

Menurut Supardi, kinerja guru adalah kemampuan dan keberhasilan dalam melaksanakan berbagai tugas pembelajaran, yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian proses belajar. Definisi ini menekankan bahwa kinerja guru tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga meliputi seluruh rangkaian kegiatan pembelajaran yang dilakukan.³³

Selanjutnya, Supardi juga mengatakan bahwa kinerja guru adalah hasil dari kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, yang didasarkan pada keterampilan, pengalaman, kesungguhan, dan pengelolaan waktu.³⁴ Ini menunjukkan bahwa kinerja guru merupakan kombinasi dari kemampuan dan motivasi dalam melaksanakan tugas secara profesional.

Kinerja guru juga dapat artikan sebagai cerminan dari kompetensi yang dimiliki. Seorang guru dengan kompetensi yang baik dalam hal pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian akan mampu menunjukkan kinerja yang optimal dalam proses belajar mengajar.

³² Kajian Pustaka and Kerangka Berpikir Dan, 'Bab 2 Kajian Pustaka, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis 1.1.', no. 2004 (2015).

³³ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 45.

³⁴ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 47

Dengan kata lain, kinerja guru adalah indikator nyata dari tingkat profesionalisme seorang pendidik.

Selain itu guru juga sangat terkait dengan tanggung jawab moral serta etika profesi. Guru tidak hanya ditugaskan untuk mengajar, tetapi juga untuk mendidik, membimbing, dan menjadi teladan bagi siswa. Oleh karena itu, kinerja guru mencerminkan kualitas kepribadian serta integritas seorang pendidik dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja seorang pendidik pada dasarnya dapat dievaluasi melalui pelaksanaan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dari perspektif administratif, pendidik memiliki akuntabilitas kepada lembaga pendidikan dan bertugas mengatur proses pengajaran secara efektif dan efisien. Sementara itu, secara etis dan spiritual, pendidik bertanggung jawab kepada Allah Yang Maha Kuasa, mengingat peran mereka sebagai wakil-Nya di dunia (QS Al Baqarah (2):30). Lebih lanjut, pendidik yang dikaruniai ilmu diharapkan untuk menerapkan dan menyampaikan ilmu tersebut kepada orang lain, sebagaimana tersirat dalam firman Allah dalam QS An-Nahl (16):43). Ayat ini menyatakan: "Dan Kami tidak mengutus sebelum kamu kecuali manusia yang kepadanya Kami wahyukan; maka tanyakanlah kepada orang-orang yang berilmu jika kamu tidak mengetahui."

Seorang pendidik memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dengan tekun untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan, memotivasi

pengembangan berkelanjutan, dan meningkatkan kemampuan pribadi. Implikasi positifnya juga akan meluas pada citra dan kemajuan lembaga pendidikan, serta berkontribusi pada kesejahteraan umum. Secara akademis, Mangkunegara mendefinisikan kinerja sebagai berikut: "Kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan amanat yang telah dipercayakan kepadanya."

Khusus untuk pendidik, kinerja yang dimaksud memiliki karakteristik tersendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Kusmianto, standar kinerja guru berkaitan dengan kualitas guru dalam melaksanakan tugasnya, termasuk: 1) interaksi pribadi dengan siswa, 2) persiapan dan pengaturan bahan ajar, 3) pemanfaatan alat bantu ajar, 4) partisipasi siswa dalam berbagai kegiatan pembelajaran, dan 5) kepemimpinan guru yang proaktif. Oleh karena itu, jika seorang guru dapat memenuhi kualitas kerja yang berkaitan dengan kelima aspek tersebut, diyakini dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi belajar siswa.

Kinerja guru merupakan hasil kerja yang berkaitan erat dengan pelaksanaan tanggung jawab sebagai pendidik profesional. Kinerja optimal juga berkaitan dengan pencapaian kualitas, kuantitas, kolaborasi, keandalan, dan produktivitas serta hasil kerja sebagai konsekuensi dari pengembangan sumber daya manusia. Pada akhirnya, kinerja akan berdampak pada efektivitas institusi. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan untuk berkontribusi melalui karya-karya mereka mengarah

pada pencapaian perilaku yang sesuai dengan tujuan dari perusahaan atau organisasi.

Kinerja guru mewakili kapasitas seorang pendidik dalam keahlian atau kompetensi yang dikuasainya dalam lingkungan kerja profesional yang sesungguhnya. Lingkungan kerja pendidikan yang sebenarnya adalah proses pembelajaran siswa melalui aktivitas pengajaran di dalam kelas. Kinerja guru mencakup seluruh luaran dari upaya yang dilakukan oleh pendidik dalam memfasilitasi proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan pendidikan, yang mencakup seluruh rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan tanggung jawabnya sebagai seorang guru.

Profesi guru memiliki tanggung jawab yang luas dalam proses pengembangan siswa, yang meliputi aspek pendidikan, pengajaran, fasilitasi, pengarahan, pelatihan, penilaian, dan evaluasi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja guru mengacu pada hasil yang diperoleh dari pelaksanaan tugas-tugas pendidikan, pengajaran, fasilitasi, pengarahan, pelatihan, penilaian, dan evaluasi siswa. Kinerja guru dapat diamati melalui prestasi yang diraih, proses pembelajaran, metode evaluasi hasil belajar, tindak lanjut yang diberikan setelah evaluasi, dan hasil kerja yang dicapai. Kinerja pada dasarnya merupakan manifestasi dari penerapan tindakan atau kemampuan individu.

Kinerja optimal berkorelasi dengan pencapaian dalam hal kualitas, kuantitas, kolaborasi, keandalan, dan inovasi. Lebih jauh lagi, kinerja

mencerminkan produktivitas karyawan dan hasil kerja sebagai konsekuensi dari pengembangan profesional mereka. Pada akhirnya, kinerja karyawan berkontribusi pada efektivitas institusional secara keseluruhan.

Kinerja seorang pendidik mengacu pada kapasitas dan keberhasilan mereka dalam melaksanakan tanggung jawab pengajaran. Menurut Sedarmayanti, kinerja pendidik dipengaruhi oleh serangkaian elemen, termasuk disposisi psikologis (motivasi kerja), kepatuhan terhadap peraturan kerja, dan norma etika profesional; tingkat akademik; kompetensi teknis; manajemen kepemimpinan; tingkat kompensasi; remunerasi dan kondisi kesehatan; jaminan kesejahteraan; lingkungan kerja; infrastruktur pendukung; kemampuan teknologi; dan peluang untuk keunggulan. Kesebelas aspek ini secara kolektif menentukan apakah kinerja seorang pendidik di lingkungan sekolah dianggap baik atau buruk.

Menurut pendapat para ahli, kinerja guru dapat didefinisikan sebagai pencapaian dan tindakan profesional yang dilakukan oleh seorang guru dalam menjalankan fungsi dan kewajibannya sebagai agen pendidikan dan pengajaran. Evaluasi kinerja guru tidak hanya bergantung pada hasil pengajaran dan pembelajaran, tetapi juga mempertimbangkan semua tahapan pelaksanaan tugas, termasuk aspek desain, implementasi, evaluasi, dan tindak lanjut proses pembelajaran. Kinerja guru mencerminkan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian,

proaktivitas, kompetensi, dan keterampilan komunikasi yang diamati baik dalam sesi pembelajaran di kelas maupun saat berinteraksi dengan siswa dan ekosistem sekolah. Lebih lanjut, sejumlah variabel intrinsik dan ekstrinsik, seperti motivasi internal, kepatuhan terhadap aturan, keahlian, kemampuan kepemimpinan, ketersediaan fasilitas, dan lingkungan kerja, juga berkontribusi dalam menentukan kinerja guru.

Oleh karena itu, kinerja guru menjadi elemen penting dalam menentukan efektivitas pembelajaran dan keberhasilan mencapai tujuan pendidikan, sehingga pengembangan profesional yang berkelanjutan perlu terus dilakukan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan peraturan yang berlaku.

b. Indikator Kinerja Guru

Untuk menilai kinerja guru secara menyeluruh, dibutuhkan indikator yang dapat mencerminkan semua aktivitas profesional guru dalam proses pendidikan. Supardi menjelaskan bahwa kinerja guru dapat diukur dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas pokok pendidikan secara menyeluruh, mulai dari perencanaan hingga pengembangan profesionalismenya.³⁵

1) Perencanaan Pembelajaran

Perencanaan pembelajaran merupakan fase awal yang sangat penting untuk memastikan keberhasilan proses belajar mengajar. Guru diharapkan memiliki kemampuan untuk menyusun perangkat

³⁵ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 50.

pembelajaran secara sistematis dan terarah. Kemampuan ini mencakup penyusunan silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), penetapan tujuan pembelajaran, pemilihan materi, penentuan metode, dan penggunaan media pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta didik.³⁶ Manajemen sarana dan prasarana Pendidikan dapat diartikan sebagai proses kolaboratif dalam memanfaatkan seluruh fasilitas Pendidikan secara efektif dan efisien.³⁷

Perencanaan yang baik akan memudahkan guru dalam mengelola kegiatan belajar mengajar dengan cara yang efektif dan efisien. Di samping itu, perencanaan juga berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pembelajaran agar tujuan yang ditetapkan dapat dicapai secara optimal. Guru dengan kemampuan perencanaan yang baik cenderung lebih siap menghadapi berbagai situasi pembelajaran dan dapat mengantisipasi hambatan yang mungkin muncul di kelas.

2) Pelaksanaan Pembelajaran

Pelaksanaan pembelajaran adalah inti dari proses pendidikan di sekolah. Dalam fase ini, guru berfungsi sebagai fasilitator, motivator, dan pengelola kelas. Kemampuan guru dalam pelaksanaan pembelajaran meliputi menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis, menggunakan metode pengajaran yang tepat, serta mengelola kelas dengan baik. Selain itu, guru juga perlu menciptakan

³⁶ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 52-53.

³⁷ Yanto.M, Manajemen sarana dan prasarana Pendidikan, Jawa Tengah, CV.Eureka Media Aksara, 2025.

interaksi yang baik dengan siswa, sehingga suasana belajar menjadi aktif, kreatif, dan menyenangkan.³⁸

Guru yang berprestasi dalam pelaksanaan pembelajaran mampu menyesuaikan metode pengajaran dengan kebutuhan siswa dan menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan partisipasi siswa selama proses belajar. Pelaksanaan yang efektif juga ditandai dengan adanya komunikasi dua arah antara guru dan siswa, sehingga siswa tidak hanya berfungsi sebagai penerima informasi, tetapi juga berperan aktif dalam membangun pengetahuan.

3) Evaluasi Pembelajaran

Evaluasi pembelajaran adalah proses yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan pembelajaran telah tercapai. Guru perlu memiliki keterampilan dalam melakukan penilaian terhadap proses dan hasil belajar siswa secara objektif dan berkelanjutan. Kemampuan evaluasi ini mencakup penyusunan instrumen penilaian, pelaksanaan penilaian, pengolahan hasil, serta pemanfaatan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran³⁹

Evaluasi tidak saja berfungsi untuk mengukur keberhasilan siswa, tetapi juga menjadi bahan refleksi bagi guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Dengan evaluasi yang baik, guru dapat mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dalam proses pengajaran, serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

³⁸ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 55-56.

³⁹ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 58-59.

4) Bimbingan dan Pembinaan Siswa

Selain sebagai pengajar, guru juga memiliki tanggung jawab sebagai pembimbing dan pembina bagi siswa. Ini menunjukkan bahwa kinerja guru tidak sekadar terbatas pada kegiatan di dalam kelas, tetapi juga mencakup usaha untuk membantu perkembangan siswa secara menyeluruh. Kemampuan dalam bimbingan dan pembinaan siswa melibatkan kemampuan memberikan motivasi, membantu siswa mengatasi kesulitan belajar, serta membimbing siswa untuk mengembangkan potensi yang dimiliki.⁴⁰

Guru yang mampu memberikan bimbingan dengan baik akan dapat menciptakan hubungan harmonis dengan siswa, sehingga siswa merasa nyaman dan termotivasi untuk belajar. Di samping itu, guru juga turut berperan dalam pembentukan karakter dan kepribadian siswa melalui bimbingan yang dilakukan secara terus-menerus.

5) Pengembangan Profesionalisme

Pengembangan profesionalisme adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh guru untuk memperbaiki kemampuan dan kualitas dirinya sebagai pendidik. Di zaman pendidikan yang terus berubah, guru diharuskan untuk selalu memperbarui wawasan dan keahliannya. Kemampuan dalam mengembangkan profesionalisme mencakup

⁴⁰ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 62-63.

partisipasi dalam pelatihan, seminar, lokakarya, kegiatan riset, serta inovasi dalam proses pembelajaran.⁴¹

Guru yang aktif berpartisipasi dalam pengembangan profesionalisme dapat meningkatkan mutu pembelajaran yang mereka jalankan. Di samping itu, guru akan lebih mampu beradaptasi dengan perubahan dan kemajuan yang terjadi dalam bidang pendidikan. Pengembangan profesionalisme menjadi salah satu indikator yang sangat penting untuk mengevaluasi kinerja guru karena mencerminkan komitmen guru dalam meningkatkan kualitas dirinya secara terus-menerus.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aziz Al Fikri tahun 2018

yang berjudul *“Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 11 Bandung”*⁴², mengungkapkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kinerja guru, khususnya dalam hal kedisiplinan, tanggung jawab, profesionalisme, dan kualitas pelaksanaan pembelajaran. Faktor-faktor yang mendukung hal ini meliputi komitmen dari pimpinan sekolah, budaya mutu yang kuat, kerjasama tim, serta evaluasi kerja yang dilakukan secara berkelanjutan.

⁴¹ Supardi, kinerja guru (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 65-67

⁴² Program studi and pendidikan manajemen, ‘pengaruh total quality management terhadap kinerja guru di smk negeri 11 bandung’, 2018.

Penelitian ini mirip dengan penelitian penulis karena keduanya mengeksplorasi TQM sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja guru dan mengandalkan teori manajemen mutu terpadu dalam konteks pendidikan. Namun, terdapat perbedaan dalam pendekatan dan konteks penelitian, di mana penelitian Muhammad Aziz Al Fikri menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan analisis statistik serta dilaksanakan di tingkat SMK, sementara penelitian penulis yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong” menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi serta menekankan pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi penerapan TQM di tingkat SMP.

Dengan demikian, penelitian penulis melengkapi studi sebelumnya dengan menawarkan gambaran yang lebih terperinci mengenai penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kinerja guru di lingkungan sekolah menengah pertama.

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Miftahuljannah tahun 2024

dengan judul *“Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Palopo”*⁴³ menyimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management di sekolah tersebut telah dilaksanakan melalui perencanaan program mutu, pelibatan seluruh warga sekolah, kepemimpinan kepala sekolah yang berorientasi pada kualitas, serta penerapan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga berdampak pada peningkatan mutu

⁴³ D i smp and negeri palopo, “implementasi total quality management (tqm) di smp negeri 1 palopo”, 2024.

layanan pendidikan, efektivitas proses pembelajaran, dan profesionalisme guru dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama mengkaji penerapan TQM di jenjang SMP, menggunakan pendekatan kualitatif, serta menempatkan guru sebagai subjek penting dalam keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah, namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian, di mana penelitian di SMP Negeri 1 Palopo lebih menitikberatkan pada implementasi TQM secara umum dalam peningkatan mutu sekolah, sedangkan penelitian penulis yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong” secara khusus memfokuskan kajian pada kinerja guru sebagai dampak utama dari penerapan TQM, baik dari aspek perencanaan pembelajaran, pelaksanaan tugas, kedisiplinan, maupun tanggung jawab profesional, sehingga penelitian penulis mempersempit dan memperdalam kajian TQM pada aspek peningkatan kinerja guru secara lebih spesifik. dengan judul “Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Palopo” menyatakan bahwa penerapan TQM di sekolah tersebut telah dilakukan melalui pengaturan program kualitas, keterlibatan semua anggota sekolah, kepemimpinan kepala sekolah yang berfokus pada kualitas, serta pelaksanaan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan, efektivitas proses belajar mengajar, dan profesionalisme guru dalam menjalankan tugas mereka.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis karena keduanya mengupas penerapan TQM di tingkat SMP, menerapkan metode kualitatif, serta menempatkan guru sebagai elemen kunci dalam keberhasilan penerapan manajemen kualitas total di sekolah. Namun ada perbedaan dalam fokus penelitian, di mana studi di SMP Negeri 1 Palopo lebih menekankan pada implementasi TQM secara umum untuk meningkatkan kualitas sekolah, sementara penelitian penulis yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong”.

Secara khusus menyoroti kinerja guru sebagai efek utama dari penerapan TQM, baik dalam aspek perencanaan pengajaran, pelaksanaan tugas, disiplin, maupun tanggung jawab profesional, sehingga penelitian penulis mempersempit dan memperdalam pembahasan TQM pada peningkatan kinerja guru dengan cara yang lebih terperinci.

3. **Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Elviyana tahun 2024** dengan judul *“Implementasi Total Quality Management (TQM) Kepala Sekolah SMKIT Khoiru Ummah Rejang Lebong dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan”*⁴⁴, menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management oleh kepala sekolah melalui perencanaan program mutu, peningkatan kepemimpinan, partisipasi seluruh tenaga pendidik dan kependidikan, penerapan standar kerja yang jelas, serta evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dapat memperbaiki kinerja tenaga

⁴⁴ Tenti Elviyana, ‘Tenti Elviyana Nim 20561032’, 2024.

kependidikan, termasuk guru, yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja, tanggung jawab, profesionalisme, dan kualitas layanan pendidikan di sekolah.

penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena keduanya mengkaji penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia di sekolah, menggunakan pendekatan kualitatif, dan menempatkan guru sebagai elemen kunci dalam keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu. Namun, terdapat perbedaan pada fokus dan objek penelitian, di mana penelitian Elviyana lebih menekankan pada peran kepala sekolah dalam menerapkan TQM untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan secara umum dan dilakukan di SMKIT, sedangkan penelitian penulis yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong”, secara khusus memusatkan perhatian pada kinerja guru sebagai subjek utama serta mengkaji proses penerapan TQM dari sisi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi di tingkat SMP negeri.

Dengan demikian, penelitian penulis memperkecil fokus penelitian sekaligus memperdalam kajian TQM dalam peningkatan kinerja guru dengan cara yang lebih spesifik dan kontekstual.

4. Penelitian Yang Dilakukan Oleh Muhammad Maksum berjudul

*“Penerapan Total Quality Management (TQM) sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Guru dalam Pembelajaran”*⁴⁵ menjelaskan bahwa implementasi TQM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas

⁴⁵ Panohan, Gunem, and Rembang, ‘PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA GURU DALAM PEMBELAJARAN’. Vol.1,No.2,Desember2020,pp.63-73

kinerja guru dalam proses belajar mengajar. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama menempatkan TQM sebagai strategi manajemen mutu yang berorientasi pada perbaikan kinerja guru, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pembelajaran. Keduanya melihat bahwa guru adalah aktor utama peningkatan mutu pendidikan, sehingga penerapan TQM perlu melibatkan pelatihan, supervisi akademik, serta budaya kerja disiplin.

Namun terdapat perbedaan konteks penelitian: penelitian Muhammad Maksud berfokus pada peningkatan profesionalisme guru dalam penyusunan perangkat pembelajaran, penggunaan media ajar, dan efektivitas proses belajar di kelas; sedangkan penelitian penulis tidak hanya menilai proses pembelajaran, tetapi juga kedisiplinan guru, tanggung jawab administratif, serta hambatan pelaksanaan TQM di sekolah. Adapun hasil penelitian Muhammad Maksud menunjukkan bahwa setelah penerapan TQM, guru menjadi lebih terstruktur dalam merencanakan pembelajaran, lebih tepat waktu dalam penyelesaian administrasi, dan lebih kreatif dalam menggunakan metode serta media interaktif. Selain itu, supervisi berbasis mutu yang dilakukan secara berkala mampu meningkatkan budaya evaluasi diri, mendorong guru saling bekerja sama, serta menciptakan layanan pembelajaran yang lebih efektif.

Temuan ini menegaskan bahwa penerapan TQM berpengaruh langsung pada kualitas kinerja guru, sehingga mendukung relevansi dan urgensi penelitian yang dilakukan penulis di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

5. Penelitian Oleh Silalahi (2022)

Silalahi (2022) melakukan penelitian mengenai “*Pengaruh Implementasi Total Quality Management Dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru*”.⁴⁶ Kesamaan antara penelitian Silalahi dan penelitian ini terletak pada tujuan utama, yaitu meningkatkan kinerja guru melalui penguatan budaya kualitas di sekolah. Keduanya setuju bahwa keberhasilan TQM sangat tergantung pada keterlibatan pemimpin pendidikan dan kerjasama dari semua pihak dalam pendidikan.

Namun, perbedaannya adalah penelitian Silalahi tidak hanya fokus pada penerapan TQM, melainkan juga memasukkan variabel kepemimpinan kepala sekolah sebagai faktor pendukung kesuksesan program. Sementara penelitian ini lebih menekankan TQM sebagai sistem pengelolaan mutu yang terintegrasi tanpa menambahkan variabel lain.

Hasil penelitian Silalahi mengindikasikan bahwa guru menjadi lebih profesional, lebih terukur dalam pelaksanaan pembelajaran, dan memiliki kesadaran untuk melakukan evaluasi diri apabila kepemimpinan kepala sekolah bersifat partisipatif dan menjadi contoh dalam budaya mutu. Ini menunjukkan bahwa TQM saja tidak cukup tanpa dukungan dari pihak kepemimpinan, dan temuan tersebut memperkuat alasan penulis untuk

⁴⁶ Artikel, ‘vox edukasi: jurnal ilmiah ilmu pendidikan pengaruh implementasi total quality management dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru: peran teacher self’.

meneliti sejauh mana manajemen sekolah mendukung TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

6. Penelitian Oleh Lailasari (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Lailasari (2023) dengan judul penelitian *“Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kinerja Guru dan Kepala Sekolah di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan, Kabupaten Cirebon”*, menemukan bahwa penerapan TQM mampu meningkatkan performa guru dan kepala sekolah melalui partisipasi semua pihak, pengambilan keputusan berdasarkan data, serta supervisi kualitas yang dilakukan secara rutin.⁴⁷

Persamaannya dengan penelitian ini adalah keduanya menggunakan pendekatan kualitatif dan meneliti bagaimana TQM diterapkan sebagai strategi peningkatan mutu di sekolah. Keduanya juga menilai bahwa budaya kerja, disiplin, dan profesionalisme guru merupakan aspek kinerja yang paling terpengaruh oleh TQM. Namun, perbedaannya terletak di konteks penelitian: Lailasari meneliti sekolah dengan basis Islam (SMPIT) di Cirebon, sementara penelitian ini dilakukan di sekolah negeri dengan kondisi fasilitas, budaya kerja, dan karakteristik guru yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah yang menerapkan TQM mengalami peningkatan dalam penggunaan media pembelajaran, pelaksanaan evaluasi yang lebih teratur, serta meningkatnya kerjasama antar guru dalam merancang kegiatan belajar. Temuan ini

⁴⁷ Lailasari, ‘Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di Smpit Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon’.

menjadi referensi penting bahwa TQM dapat diimplementasikan secara efektif tidak hanya di sekolah perkotaan, tetapi juga di sekolah daerah jika dilaksanakan dengan melibatkan semua komponen di sekolah.

- 7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Erna Hastuti** dengan judul *“Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di TKIT Cahaya Hati Kota Bekasi”*, menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM), seperti komitmen dari pihak manajemen sekolah, kerja sama tim, perbaikan berkelanjutan, serta evaluasi dan pembinaan kinerja guru secara berkala, dapat meningkatkan kinerja guru PAUD.

Hal ini terlihat dari bertambahnya disiplin, rasa tanggung jawab, kreativitas dalam proses belajar mengajar, serta profesionalisme guru saat melaksanakan tugas mendidik dan membimbing siswa; penelitian ini memiliki kesamaan dengan kajian penulis, karena sama-sama mengkaji implementasi TQM sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja guru, dengan menggunakan pendekatan manajemen kualitas terpadu sebagai teori dasar, serta memfokuskan pada guru sebagai elemen utama dalam peningkatan kualitas pendidikan.

Akan tetapi, terdapat perbedaan pada aspek dan fokus kajian, di mana penelitian Erna Hastuti berfokus pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dengan penekanan pada peningkatan kinerja guru dalam pembelajaran untuk usia dini. Sementara itu, penelitian penulis yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1

Rejang Lebong” terfokus pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), lebih mengarah pada penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja guru dari sudut pandang perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran, sehingga kajian penulis memperluas dan memperdalam analisis TQM dalam konteks pendidikan menengah pertama, dengan karakteristik guru dan siswa yang berbeda.

8. Penelitian yang diadakan oleh Raman, Furtasan Ali Yusuf, B. Herawan Hayadi, Muhamad Suparmoko, dan Gema Ika Saridengan dengan judul penelitian *“Peran Total Quality Management dan Manajemen Reward terhadap Kinerja Guru melalui Komitmen Kerja pada Sekolah Dasar Kecamatan Jombang Kota Cilegon”*.

hasil penelitian mereka adalah bahwa Total Quality Management (TQM) dan manajemen reward memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja guru, dan komitmen kerja berfungsi sebagai variabel perantara yang memperkuat dampak TQM dan reward pada kinerja guru di sekolah dasar Kecamatan Jombang, Kota Cilegon. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin kuat penerapan prinsip-prinsip TQM—seperti peningkatan berkesinambungan, partisipasi staf, dan perencanaan mutu—serta pemberian reward yang efektif akan meningkatkan komitmen kerja guru, yang pada gilirannya akan mendorong kinerja mereka secara keseluruhan, termasuk dalam disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme mengajar.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena keduanya meneliti keterkaitan antara penerapan TQM dan kinerja guru, selain itu keduanya juga menggunakan metode kuantitatif yang menilai hubungan antar variabel berdasarkan data dari responden guru, dan juga keduanya menjadikan guru sebagai subjek utama dalam konteks peningkatan kualitas pendidikan melalui manajemen kualitas.

Namun, terdapat perbedaan yang signifikan; penelitian R Rahman dkk memperluas analisisnya dengan menambahkan manajemen reward serta komitmen kerja sebagai variabel perantara yang menghubungkan TQM dan kinerja guru, sedangkan penelitianmu yang berjudul “Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong” lebih berfokus langsung pada proses penerapan TQM itu sendiri (perencanaan, pelaksanaan, evaluasi) dan kinerja guru secara keseluruhan tanpa mempertimbangkan variabel reward atau komitmen kerja sebagai mediator, serta penelitianmu dilakukan di jenjang SMP negeri, berbeda dengan konteks pendidikan dasar (SD) pada studi R Rahman dkk.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode kualitatif dilakukan karena tujuan penelitian ini adalah untuk secara mendalam memahami fenomena sosial yang berkaitan dengan penerapan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan kinerja pengajar. Penelitian kualitatif fokus pada pengertian, proses, dan konteks suatu kejadian dari sudut pandang para subjek yang diteliti. Penelitian semacam ini adalah sesuatu yang dilakukan dalam ilmu-ilmu sosial, dimana penelitian ini dilakukan secara orisinil.⁴⁸

Pendekatan studi kasus diambil karena fokus penelitian ini berada pada satu objek, yaitu SMPN 1 Rejang Lebong, yang dianggap sebagai sebuah kasus dengan karakteristik unik dan relevan dengan tujuan penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menyelidiki lebih dalam bagaimana TQM diterapkan, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, serta pengaruhnya terhadap kinerja pengajar.

Dengan pendekatan studi kasus, peneliti mengumpulkan data secara mendalam melalui beragam sumber informasi, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh dan

⁴⁸ Yanto.M, dan Irwan Fathurrohman, “Manajemen Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 7, No.3 (2019), DOI: <https://doi.org/1029210/138700>

kontekstual tentang penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja pengajar di SMPN 1 Rejang Lebong.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk memahami kondisi asli dari suatu objek. Studi kasus menurut Sugiyono adalah salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang dipakai untuk menganalisis suatu kasus secara rinci dan mendalam, baik itu individu, kelompok, institusi, ataupun program tertentu, dalam situasi yang nyata. Ia juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif mencakup hal-hal berikut:

1. Dilakukan di lokasi asli, dengan akses langsung ke sumber informasi, dan melibatkan peneliti sebagai instrumen utama.
2. Penelitian kualitatif dicirikan oleh penekanan pada deskripsi dan pemahaman daripada pengukuran numerik atau analisis statistik. Data dikumpulkan dalam format teks atau gambar, tanpa menekankan nilai numerik.
3. Penelitian kualitatif memprioritaskan proses daripada hasil akhir.⁴⁹
4. Penelitian kualitatif melibatkan analisis data induktif. Tinjau signifikansi data kualitatif dan observasi yang mendasarinya.⁵⁰

B. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian adalah entitas yang menjadi fokus kajian, baik itu individu, objek, maupun institusi (organisasi). Pada dasarnya, subjek penelitian adalah entitas yang akan menjadi dasar untuk menarik kesimpulan

⁴⁹ Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 13

⁵⁰ Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 13

dari hasil penelitian. Dalam subjek penelitian tersebut, terdapat objek penelitian. Suharsimi Arikunto (1989) mendefinisikan subjek penelitian sebagai entitas, hal, atau individu di mana data untuk variabel penelitian berhubungan, serta yang menjadi fokus permasalahan. Dalam sebuah studi, subjek penelitian memiliki peranan yang sangat penting karena data mengenai variabel yang akan dikaji terdapat pada subjek penelitian tersebut.

Dalam studi kualitatif, subjek penelitian atau partisipan sering disebut sebagai informan, yang memberikan informasi yang relevan dengan data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian yang sedang berlangsung. Mereka juga dapat disebut sebagai subjek penelitian atau responden (kualitatif). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, data yang dirangkum, terutama informasi yang dikumpulkan, berupa kata-kata deskriptif dan bukan angka.⁵¹

Subjek penelitian ini adalah guru-guru SMP Negeri 1 Rejang Lebong, kepala sekolah/wakil kepala sekolah bidang kurikulum, Guru, Orang Tua, Siswa.

C. Waktu Dan tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari 10 Februari 2026 s/d 10 Mei 2026 di SMP Negeri 1 Rejang Lebong

⁵¹ Yanto.M, "Peran Orang Tua Dalam Membentuk Karakter Suku Anak Dalam Dea Muara Tiku." Jurnal perspektif 15.1 (2022): 39-59. DOI:10.53746/perspektif.v15i1.74

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di berbagai lokasi, dengan berbagai sumber, dan melalui berbagai metode. Dari segi lokasi, data dapat dikumpulkan di lingkungan alam, di laboratorium menggunakan metode eksperimental, di rumah berbagai responden, dalam seminar, diskusi, di jalan, dan sebagainya.⁵² Secara umum, individu yang ingin mengumpulkan data akan memilih metode pengumpulan yang paling sesuai dengan isu yang dibahas. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:

Dalam konteks penelitian ini, penulis menerapkan beberapa teknik pengumpulan data, termasuk:

1. Observasi

Observasi, sebagai teknik pengumpulan data, memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan teknik lain, seperti wawancara dan kuesioner. Sementara wawancara dan kuesioner melibatkan komunikasi langsung dengan subjek manusia, observasi tidak terbatas pada manusia tetapi juga mencakup objek alami lainnya.

Sutrisno Hadi menyatakan bahwa observasi adalah proses kompleks yang terdiri dari berbagai komponen biologis dan psikologis. Dua komponen penting dalam proses ini adalah observasi dan ingatan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung terhadap berbagai aktivitas yang berkorelasi dengan kualitas pendidikan sebagai sumber data penelitian. Penulis melakukan observasi sistematis dan

⁵² Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 224-225

pencatatan objek yang dianggap mampu memberikan informasi penting sebagai sumber data. Pengamatan lapangan ini menghasilkan data yang akan berfungsi sebagai bahan referensi untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Esterberg mendefinisikan wawancara sebagai berikut: “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, sehingga menghasilkan komunikasi dan konstruksi makna bersama mengenai suatu topik tertentu”. Dalam terjemahan bebas, wawancara merupakan suatu pertemuan antara dua individu untuk bertukar informasi dan pikiran melalui mekanisme tanya jawab, yang menghasilkan komunikasi dan konstruksi makna secara bersama-sama mengenai suatu topik tertentu.

Dalam konteks ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan cara bertatap muka (tatap muka) dengan informan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, hingga tercapai pengumpulan data yang diperlukan. Berdasarkan hal tersebut, ruang lingkup wawancara mencakup beberapa aspek utama, yaitu manajemen kesiswaan serta karakter disiplin siswa.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Secara tipologis, dokumen dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori: dokumen tertulis, dokumen bergambar, dan karya monumental. Dokumen tertulis

mencakup berbagai bentuk catatan, termasuk buku harian, riwayat hidup, cerita pendek, biografi, peraturan, dan kebijakan institusional. Dokumen bergambar meliputi foto, lukisan benda mati, sketsa, dan variasi visual lainnya. Sementara itu, dokumen dalam bentuk karya seni dapat mencakup lukisan, patung, film, dan karya kreatif lainnya.

Studi dokumenter merupakan pelengkap penting bagi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini, Bogdan menyatakan: "Dalam sebagian besar tradisi penelitian kualitatif, frasa dokumen pribadi digunakan secara luas untuk merujuk pada narasi orang pertama apa pun yang dihasilkan oleh individu yang menggambarkan tindakan, pengalaman, dan keyakinan mereka sendiri."

Dalam konteks ini, Bogdan menekankan bahwa frasa "dokumen pribadi" dalam tradisi penelitian kualitatif secara luas merujuk pada narasi orang pertama apa pun yang dihasilkan oleh individu yang menggambarkan tindakan, pengalaman, dan keyakinan mereka sendiri.⁵³

E. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini memakai 3 jalur kegiatan yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Dalam proses reduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang diinginkan. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah berorientasi pada

⁵³ Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 240

penemuan. Oleh karena itu, jika selama penelitian, seseorang menemukan aspek-aspek yang dianggap asing, tidak dikenal, atau belum menunjukkan pola tertentu, justru hal-hal inilah yang menjadi fokus utama peneliti dalam reduksi data. Paradigma ini dapat diibaratkan seperti melakukan penelitian di hutan, di mana pohon atau spesies flora dan fauna yang sebelumnya tidak dikenal menjadi fokus pengamatan lebih lanjut.

Reduksi data adalah proses berpikir yang sensitif, membutuhkan kecerdasan intelektual dan tingkat wawasan yang luas dan mendalam. Bagi peneliti yang relatif baru di bidang ini, proses reduksi data dapat didiskusikan dengan kolega atau tokoh lain yang dianggap memiliki keahlian di bidang tersebut. Melalui diskusi ini, wawasan peneliti akan berkembang secara signifikan, memungkinkan reduksi data yang memiliki nilai penemuan yang substansial dan potensi untuk pengembangan teori..⁵⁴

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah proses reduksi data selesai, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai format, termasuk tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, dan bentuk penyajian data kuantitatif serupa lainnya. Melalui mekanisme penyajian data ini, informasi diorganisasikan dan distrukturkan ke dalam pola hubungan sistematis, sehingga memudahkan pemahaman pembaca.

⁵⁴ Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 247

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat (narasi), bagan, hubungan antar kategori, diagram alir, dan penyajian data kualitatif serupa lainnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menyatakan: "Bentuk penyajian data yang paling sering digunakan untuk data penelitian kualitatif di masa lalu adalah teks narasi." Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa bentuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks narasi..⁵⁵

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Menurut Miles dan Huberman, tahap ketiga analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diajukan pada tahap awal penelitian masih bersifat sementara dan akan berubah jika bukti pendukung yang kuat dan meyakinkan tidak ditemukan pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang diajukan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab masalah penelitian yang dirumuskan di awal, tetapi mungkin juga tidak terjawab, mengingat, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

⁵⁵ Sugiyono, *metode Belajar Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabet, 2022), hal. 249

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Sekolah

1. Sejarah Singkat Berdirinya SMP Negeri 1 Rejang Lebong

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Bapak Sarfan Bahri dan Bapak Sudirman BA, serta wawancara yang dilakukan oleh Bapak Drs. Jahja Udin dengan Bapak Uncu Jahanan, mantan karyawan SMP Negeri 1 Curup, diketahui bahwa Bapak Drs. Jahja Udin telah menjadi siswa di lembaga pendidikan tersebut sejak tahun 1957. Pada saat itu, jumlah sekolah menengah pertama negeri di Kota Curup sangat terbatas, hanya ada satu sekolah menengah pertama, SMP Negeri 1 Curup, yang berlokasi di Jalan Setia Negara 1, Curup.

Secara historis, SMP Negeri 1 Curup awalnya didirikan oleh Yayasan Rejang Setia dengan nama SMT Pembangunan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta tanggal 27 Maret 1951, Nomor 21061B.1X11951, sekolah tersebut resmi didirikan dan berlokasi di Jalan Setia Negara 1 Curup, di sebelah Lapangan Setia Negara, Curup.

Pada tahun 1962, sekolah tersebut dipindahkan ke Jalan Basuki Rahmat No. 06 DWI Tunggal Curup. Penetapan ini diperkuat oleh Keputusan Bupati Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu tentang Penetapan Nomor Unit Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di Kabupaten

Rejang Lebong Nomor: 180.381. Pada tahun 2016, sekolah SMP Negeri 1 Curup menjadi SMP Negeri 1 Rejang Lebong.⁵⁶

2. Visi Dan Misi SMP Negeri 1 Rejang Lebong

VISI	Mewujudkan SMP Negeri 1 Rejang Lebong Sebagai Sekolah “ CERDAS ” (CErdas, Religius, berbuDaya, Adaptif, Sehat Jasmani dan Rohani).
INDIKATOR	Cerdas dalam berpikir dan bertindak, berakhlak karimah, berbudaya, bijak berteknologi, mencintai lingkungan, serta sehat jasmani dan rohani.
MISI	1. Menyelenggarakan proses pembelajaran mendalam, yang aktif, inovatif, kreatif, dan menyenangkan yang berpusat pada peserta didik untuk mengembangkan potensi intelektual dan keterampilan berpikir kritis. 2. Menanamkan nilai-nilai akhlakul karimah melalui kegiatan pembiasaan, pengembangan diri, dan keteladanan dalam bentuk pribadi yang santun dan berbudi pekerti luhur. 3. A. Mengembangkan dan melestarikan nilai-nilai seni dan budaya, khususnya budaya lokal Rejang, sebagai bagian dari pembentukan karakter dan

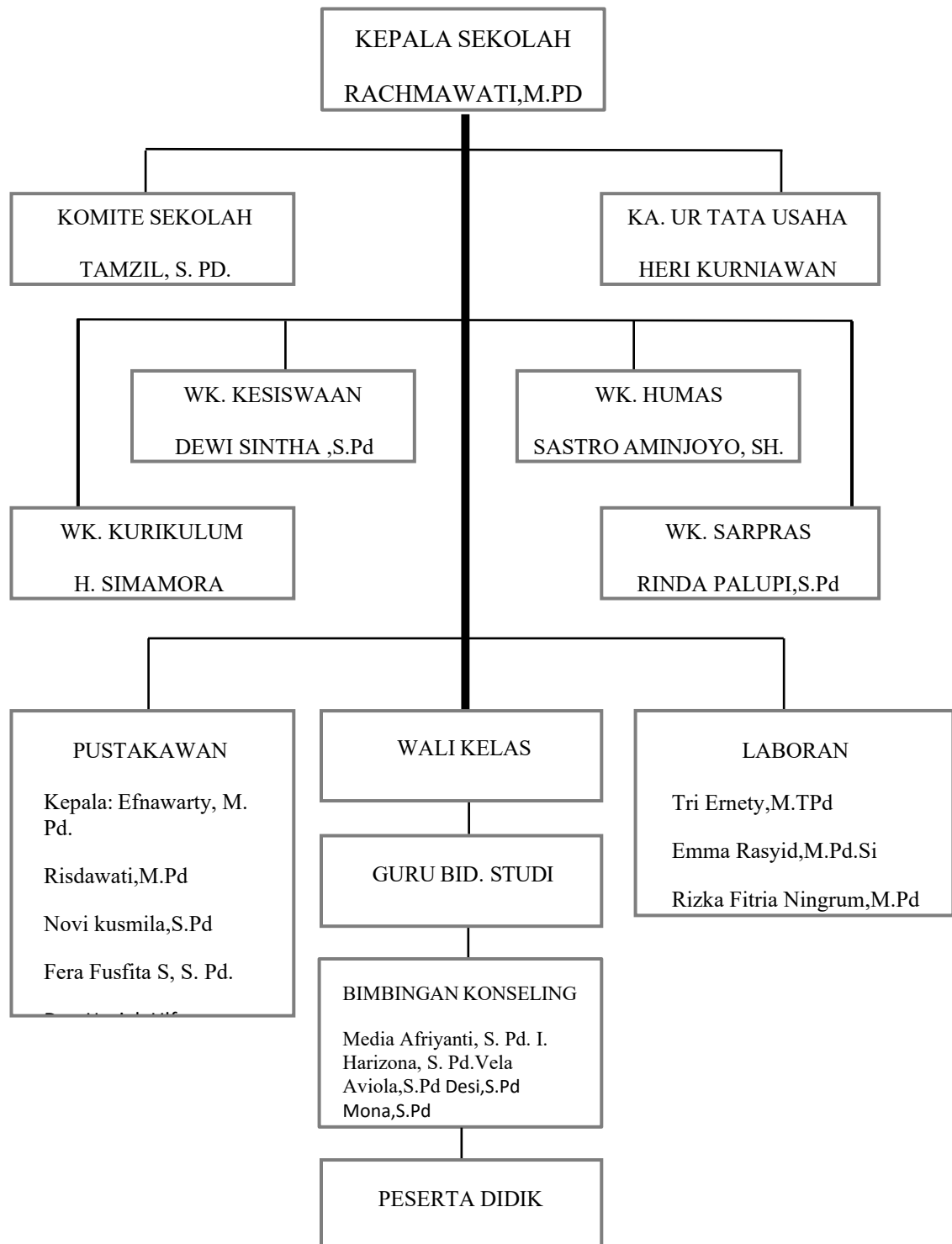
⁵⁶ Arsip SMP Negeri 1 Rejang Lebong, *Profil SMP Negeri 1 Rejang Lebong Tahun Pelajaran 2025/2026*, Curup, 2026.

	penguatan jati diri bangsa. B. Menciptakan suasana kerja yang kondusif, harmonis, profesional dan berdedikasi tinggi terhadap tugas dalam lingkungan sekolah dan masyarakat. 4. Mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara bijak dan bertanggung jawab dalam proses pembelajaran dan manajemen sekolah untuk menghadapi tantangan era digital. 5. Mewujudkan dan memelihara lingkungan sekolah yang bersih, sehat, hijau, dan asri (menuju Program Adiwiyata), serta menumbuhkan kesadaran warga sekolah untuk peduli dan mencintai lingkungan. 6. A. Mewujudkan seluruh potensi peserta didik secara seimbang, baik di bidang akademik maupun non akademik melalui kegiatan bimbingan konseling, Ekstrakurikuler dan Kokurikuler B. Mewujudkan tujuh kebiasaan anak Indonesia yang hebat.
--	--

TUJUAN	A. Bidang Kurikulum dan Pembelajaran (CERDAS) 1. Terlaksananya proses pembelajaran yang mengacu pada Kurikulum melalui rapor mutu Pendidikan dengan persentase minimal 95%, guru mampu menerapkan model pembelajaran inovatif, kreatif dan menyenangkan. 2. Tercapainya peningkatan nilai rata-rata Asesmen Nasional (Literasi dan Numerasi) sebesar 10 % dari pencapaian tahun sebelumnya. 3. Menghasilkan lulusan yang mampu berpikir kritis, analitis, dan kreatif dalam memecahkan masalah. B. Bidang Kesiswaan dan Karakter (Santun, Akhlakul Karimah) 1. Terwujudnya minimal 90% peserta didik yang menunjukkan perilaku santun (Budaya 5S: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dan disiplin dalam tata tertib sekolah 2. Menghasilkan lulusan yang memiliki karakter 8 Dimensi Profil Lulusan. 3. Meraih prestasi kejuaraan dibidang Akademik dan
----------------------	--

	Nonakademik sampai ke tingkat nasional. C. Bidang Budaya dan Teknologi (Budaya, Teknologi) Point 1 – 3 Semua Setuju D. Bidang Lingkungan dan Sarana (Lingkungan) Point 1 – 3 Semua Setuju
--	--

3. Struktur Organisasi SMPN 1 RL



B. Hasil penelitian

1. Penerapan Total Quality Management di SMPN 1 Rejang Lebong

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 Februari 2026 di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, terlihat bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) di sekolah telah dimulai melalui tahap perencanaan yang dilakukan secara terstruktur. Pada kegiatan observasi ini, peneliti mengamati adanya rapat koordinasi yang melibatkan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, serta tenaga kependidikan dalam membahas program-program peningkatan mutu sekolah.

Dalam rapat tersebut, pihak sekolah membahas kebutuhan sekolah yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pembelajaran, kedisiplinan siswa, serta peningkatan kinerja guru. Peneliti juga mengamati bahwa setiap program yang dirancang selalu mengacu pada visi dan misi sekolah sehingga memiliki arah dan tujuan yang jelas. Selain itu, pembagian tugas kepada guru dan staf dilakukan secara sistematis agar seluruh warga sekolah dapat berperan aktif dalam peningkatan mutu pendidikan.

Peneliti juga melihat adanya perencanaan kegiatan pelatihan dan pembinaan guru untuk meningkatkan kompetensi profesional guru dalam proses pembelajaran. Namun demikian, dalam observasi ini peneliti masih menemukan beberapa guru yang belum sepenuhnya optimal dalam mempersiapkan perangkat pembelajaran seperti silabus dan RPP, sehingga

menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam kesiapan pelaksanaan program yang telah direncanakan.⁵⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 Februari 2026, terlihat bahwa SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah melaksanakan berbagai program yang berkaitan dengan penerapan Total Quality Management (TQM) dalam proses pembelajaran. Peneliti mengamati bahwa guru-guru telah berupaya menerapkan pembelajaran yang lebih aktif dan bervariasi di kelas. Sebagian besar guru menggunakan metode diskusi, tanya jawab, dan pembelajaran kelompok untuk meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan belajar.

Selain itu, beberapa guru juga mulai memanfaatkan media pembelajaran berbasis teknologi seperti presentasi digital dan video pembelajaran untuk membantu pemahaman siswa terhadap materi yang diajarkan. Dalam observasi ini, peneliti juga melihat adanya kegiatan kolaboratif antar guru melalui forum MGMP dan rapat guru yang digunakan sebagai sarana untuk berdiskusi dan berbagi pengalaman terkait proses pembelajaran.

Sekolah juga terlihat berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada siswa dengan memperhatikan kebutuhan belajar siswa serta menerima masukan dari siswa dan orang tua. Meskipun demikian, peneliti masih menemukan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan TQM, seperti perbedaan kemampuan guru dalam menerapkan metode

⁵⁷ Hasil observasi, rabu 11 februari 2026

pembelajaran yang inovatif serta keterbatasan fasilitas pembelajaran di beberapa kelas.⁵⁸

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Februari 2026, terlihat bahwa SMP Negeri 1 Rejang Lebong secara rutin melaksanakan tahap evaluasi dalam penerapan Total Quality Management (TQM). Pada observasi ini, peneliti mengamati adanya kegiatan rapat evaluasi yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk membahas perkembangan program yang telah dilaksanakan.

Dalam kegiatan evaluasi tersebut, sekolah melakukan penilaian terhadap kinerja guru, hasil belajar siswa, serta tingkat kedisiplinan di lingkungan sekolah. Peneliti melihat bahwa kegiatan evaluasi dilakukan secara terbuka dan melibatkan berbagai pihak sehingga setiap permasalahan dapat dibahas bersama untuk mencari solusi yang tepat. Selain itu, sekolah juga menerima masukan dari siswa dan orang tua sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Hasil evaluasi yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan program di masa yang akan datang.

Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah berjalan cukup baik dan menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Namun demikian, peneliti masih menemukan bahwa beberapa hasil evaluasi belum sepenuhnya ditindaklanjuti secara maksimal sehingga

⁵⁸ Hasil observasi, rabu 23 februari 2026

masih diperlukan upaya yang lebih konsisten dan berkelanjutan dalam memperkuat budaya mutu di sekolah.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hotlider Simamora sebagai wakil kepala sekolah beliau menyampaikan bahwa:

“Ya, dalam penerapan TQM ini biasanya ada tiga tahapan yang akan kami lakukan. Yang pertama adalah tahap perencanaan. Kami biasanya melakukan rapat bersama kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan untuk membahas program-program yang akan dilaksanakan. Kami melihat dulu kebutuhan sekolah, apa saja yang perlu ditingkatkan, baik dari segi pembelajaran, kedisiplinan siswa, maupun kinerja guru.”⁶⁰

Selanjutnya beliau juga menjelaskan bahwa:

"Perencanaan yang kami lakukan ini mengenai visi dan misi sekolah, sehingga setiap program yang disusun memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Selain itu, kami juga membagi tugas kepada guru dan staf agar semua bisa berperan aktif dalam peningkatan mutu sekolah, dan kami juga merencanakan kegiatan pelatihan atau pembinaan bagi guru agar kualitas pembelajaran semakin baik. Dan semua hal-hal yang kita butuhkan atau kita perlukan selama proses pelaksanaan dan evaluasi nantinya. Jadi sebelum pelaksanaan, semuanya sudah dipersiapkan dengan matang dan sudah tersusun dengan rapi apa saja yang akan kita lakukan ke depannya jadi jelas arah dan tujuan kita ke mana dan apa dengan adanya proses perencanaan ini.”⁶¹

Selanjutnya yang kedua adalah tahapan proses implementasi TQM di SMPN 1 Rejang Lebong. Proses penerapan total quality management ini merupakan suatu kegiatan manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah SMPN 1 Rejang Lebong, Hotlider Simamora, beliau menjelaskan bahwa:

“Tahapan selanjutnya ketika kita sudah melakukan perencanaan tadi adalah proses penerapan TQM ini pada SMPN 1 Rejang Lebong. Dan dalam penerapan TQM, kami melaksanakan program yang

⁵⁹ Hasil observasi pada 27 Februari 2026

⁶⁰ Wawancara dengan wakil kepala sekolah, Selasa 24 Februari 2026.

⁶¹ Wawancara dengan wakil kepala sekolah, Selasa 24 Februari 2026.

telah direncanakan dengan melibatkan semua pihak di sekolah, seperti guru, siswa, dan staf pendidik. Kami berupaya memberikan layanan terbaik dalam proses pembelajaran agar siswa merasa puas dan memperoleh hasil yang optimal. Selain itu, kami selalu melakukan perbaikan, termasuk meningkatkan metode pengajaran, pemanfaatan media pembelajaran, serta disiplin siswa. Kami juga terbuka terhadap masukan dari siswa dan orang tua untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Dan di sini yang dimaksud dengan pelanggan itu adalah siswa dan orang tua.”⁶²

Dan yang terakhir adalah tahap evaluasi setelah tahap perencanaan, tahap penerapan, dan kemudian tentu harus ada tahap evaluasi. Berdasarkan wawancara dengan Hotlinder Simamora, beliau menyatakan bahwa

“Ketika sudah melakukan perencanaan, penerapan kemudian kita melakukan evaluasi gunanya apa agar kita mengetahui apa yang masih kurang atau hal-hal apa saja yang kiranya tidak sesuai tujuan atau hasilnya tidak sesuai harapan nantinya temuan-temuan ini harus kita fokuskan untuk perbaikan berkelanjutan kita selanjutnya dan walaupun pada saat melakukan evaluasi yang ditemui semuanya sudah baik sudah sesuai dengan perencanaan atau dengan tujuan kita, hal ini juga kan tentunya bisa menjadi acuan bagi kita untuk melakukan pemertahanan hasil tersebut dan selalu menjaga konsistensi hasil itu dan selalu adanya peningkatan lagi dan lagi untuk hasil yang lebih baik lagi tentunya. Untuk evaluasi ini , kami melaksanakannya secara teratur melalui rapat, baik mingguan maupun bulanan, guna memantau perkembangan program yang telah dilaksanakan. Kami menganalisis kinerja guru, hasil belajar siswa, dan disiplin di sekolah. Selain itu, kami juga menerima tanggapan dari orang tua dan siswa sebagai bahan evaluasi. Hasil evaluasi ini kemudian kami gunakan sebagai acuan untuk memperbaiki program di masa mendatang, sehingga kualitas pendidikan di sekolah dapat terus meningkat.”⁶³

Selanjutnya ibu Dewi Shinta selaku wakil kepala sekolah bidang kesiswaan sekaligus guru mata pelajaran disana juga menyatakan bahwa:

⁶² Wawancara dengan wakil kepala sekolah, selasa 24 februari 2026.

⁶³ Wawancara dengan wakil kepala sekolah, selasa 24 februari 2026.

“ Dalam proses penerapan TQM di SMPN 1 Rejang Lebong ini bisa dikatakan sudah cukup baik jika dilihat sejauh ini dari hasil dari penerapan TQM ini sangat-sangat baik. Kalau di sekolah kami, penerapan TQM itu lebih ke bagaimana semua pihak ikut terlibat dalam meningkatkan mutu pendidikan. Misalnya, kami sebagai guru selalu diarahkan untuk terus memperbaiki cara mengajar, mengikuti pelatihan, dan melakukan evaluasi pembelajaran secara rutin. Kami sering berdiskusi dalam MGMP atau rapat guru untuk saling berbagi pengalaman. Dari situ kami bisa memperbaiki kekurangan masing-masing dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Setiap awal semester biasanya kita selalu menyusun perangkat pembelajaran seperti silabus, RPP, program tahunan, dan program semester. Ini dilakukan agar pembelajaran lebih terstruktur dan tujuan pembelajaran bisa tercapai dengan baik. Dalam pelaksanaan pembelajaran, kami berusaha untuk menggunakan berbagai metode dan media agar siswa lebih aktif dan tidak bosan. Karena dalam TQM itu yang diutamakan adalah kualitas, jadi kami harus terus berinovasi dalam mengajar, Evaluasi dilakukan secara rutin, baik melalui supervisi dari kepala sekolah maupun penilaian dari sesama guru. Dari evaluasi itu kami bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan kami dalam mengajar, sehingga ke depan bisa diperbaiki, Semua warga sekolah harus terlibat, mulai dari kepala sekolah, guru, staf, sampai siswa. Bahkan orang tua juga ikut berperan dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak. Jadi, memang harus ada kerja sama yang baik.”⁶⁴

Bapak Taufik Ananda Yusra juga menyatakan bahwa:

“Penerapan TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong terlihat dari dedikasi para guru dalam meningkatkan kualitas pengajaran secara terus-menerus. Setiap guru tidak hanya terlibat dalam penyampaian materi, tetapi juga berusaha meningkatkan hasil belajar siswa dengan memperbaiki metode pengajaran, menggunakan media pembelajaran yang lebih beragam, serta mendorong partisipasi aktif siswa di kelas. Selain itu, para guru juga menjelaskan bahwa kegiatan seperti supervisi kepala sekolah, diskusi antar sesama guru, dan evaluasi yang dilakukan secara rutin merupakan elemen penting dalam mendukung penerapan TQM. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, guru dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada dan segera melakukan perbaikan. Meski dalam pelaksanaannya masih ada tantangan, seperti keterbatasan fasilitas dan perbedaan skill antar guru, namun secara keseluruhan, penerapan TQM telah berjalan

⁶⁴ Wawancara dengan ibu dewi shinta (guru), senin 9 maret 2026

dengan baik dan memberikan hasil positif terhadap peningkatan kinerja guru dan mutu pembelajaran di sekolah.”⁶⁵



Gambar 1. Kegiatan rapat koordinasi guru dan pihak sekolah dalam membahas program peningkatan mutu pendidikan di SMP Negeri 1 Rejang Lebong

2. Proses Peningkatan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Maret 2026 di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, terlihat bahwa sekolah secara aktif melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kinerja guru melalui kegiatan pengembangan kompetensi. Pada observasi ini, peneliti mengamati adanya kegiatan Komunitas Guru Inspiratif (KOGUIN) yang diikuti oleh guru-guru sebagai wadah untuk berdiskusi, berbagi pengalaman, serta meningkatkan kemampuan dalam penggunaan teknologi dan media pembelajaran.

Dalam kegiatan tersebut, guru terlihat aktif mengikuti diskusi dan saling memberikan masukan terkait metode pembelajaran yang lebih efektif.

⁶⁵ Wawancara dengan bapak taufik Ananda yusran (guru), sabtu 14 maret 2026

Selain itu, peneliti juga mengamati bahwa sekolah memberikan dukungan kepada guru untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan diri guna meningkatkan profesionalisme dalam mengajar. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja guru di sekolah dilakukan secara terencana dan berkelanjutan.⁶⁶

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Maret 2026, terlihat bahwa guru-guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong mulai menerapkan hasil dari kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi dalam proses pembelajaran di kelas. Peneliti mengamati bahwa sebagian besar guru menggunakan metode pembelajaran yang lebih variatif dan interaktif dibandingkan sebelumnya, seperti diskusi kelompok, tanya jawab, dan penggunaan media pembelajaran berbasis teknologi. Selain itu, guru juga terlihat lebih aktif melibatkan siswa dalam proses pembelajaran sehingga suasana belajar menjadi lebih hidup dan tidak monoton.

Peneliti juga melihat adanya supervisi akademik yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk memantau proses pembelajaran sekaligus memberikan arahan dan masukan kepada guru agar kualitas pembelajaran dapat terus meningkat. Dari hasil observasi ini terlihat bahwa peningkatan kinerja guru mulai memberikan dampak positif terhadap minat dan partisipasi siswa dalam belajar.⁶⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Maret 2026, terlihat bahwa proses peningkatan kinerja guru di SMP Negeri

⁶⁶ Hasil observasi, senin 2 maret 2026

⁶⁷ Hasil observasi, senin 9 maret 2026

1 Rejang Lebong telah berjalan cukup baik melalui berbagai program pengembangan profesional guru. Peneliti mengamati bahwa guru-guru secara aktif mengikuti kegiatan MGMP, workshop, dan diskusi bersama untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Selain itu, guru juga terlihat lebih disiplin dalam menyiapkan perangkat pembelajaran seperti RPP, silabus, dan bahan ajar sebelum melaksanakan proses belajar mengajar. Dari sudut pandang siswa, peneliti mengamati bahwa pembelajaran menjadi lebih menarik dan mudah dipahami karena guru mulai menggunakan media pembelajaran yang lebih kreatif dan inovatif.

Namun demikian, peneliti masih menemukan beberapa kendala, seperti adanya perbedaan kemampuan antar guru dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran serta keterbatasan fasilitas di beberapa ruang kelas. Meskipun demikian, secara keseluruhan proses peningkatan kinerja guru telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pembelajaran di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah beliau menyampaikan bahwa

“Ada beberapa dan beragam-ragam aktifitas disekolah kita ini yang pertama itu ada Namanya peningkatan kompetensi guru melalui komunitas belajar sekolah, dan komunitas belajar disekolah kita ini ada namanya koguin komunitas guru inspiratif smpn 1 rejang lebong dimana komunitas ini akan mewadahi guru-guru untuk meningkatkan kompetensinya dalam hal itu pemanfaatan media pembelajaran berbasis IT, kemudian pemanfaatan teknologi untuk membantu pekerjaannya, memudahkan pekerjaannya dan kemudian itu mengijuti pengembangan kompetensi melalui rumah Pendidikan yang dimana disitu ada ruang GTK dan disana itu ada pelatihan

⁶⁸ Hasil observasi, senin 16 maret 2026

mandiri yang dibantu dan diakomodir oleh kementrian.selanjutnya ada itu yang Namanya Musyawarah Guru Mata Pelajaran. (MGMP). Dan juga ada juga upaya yang dilakukan melalui supervisi akademik yang dilakukan secara berkala oleh kepala sekolah. Supervisi ini bertujuan untuk memantau dan membina guru dalam proses pembelajaran.”.⁶⁹

Selanjutnya ibu Dewi Shinta juga menyatakan bahwa:

“Jika berbicara tentang proses peningkatan guru di SMPN 1 Rejang Lebong ini, kami para guru-guru tentunya berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas diri kami sebagai tenaga pendidik bagi siswa-siswa disini dan dalam upaya peningkatan kualitas atau kinerja kami sebagai para guru tentunya kami melakukan atau mengikuti beberapa kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja kami sebagai guru contohnya kalau untuk di SMP kit aini itu ada yang namanya KOGUIN yaitu singkatan dari Komunitas Guru Inspiratif SMPN 1 Rejang Lebong, kemudian ada Musyawarah Guru Mata Pelajaran, kadang ada workshop, seminar dan pelatihan pelatihan lainnya yang menunjang peningkatan kualitas guru. Dimana komunitas-komunitas ini adalah sebagai wadah untuk kami para tenaga pendidik untuk terus belajar dan belajar lebih lagi untuk kita menciptakan guru-guru yang memang benar-benar memiliki kualitas yang baik sebelum kita menjadi contoh dan teladan untuk siswa-siswa kita.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang siswa yaitu Defira Ramadhania ia juga mengatakan bahwa”

“Secara tidak langsung walaupun kami tidak memahami bagaimana itu sistem atau apa saja proses yang dilakukan para guru-guru kami dalam upaya mereka meningkatkan kualitas kinerjanya tetapi kami bisa merasakan banyak hal positif juga yang kami terima dari kegiatan atau Langkah yang di jalani oleh guru-guru kami itu misalnya pada saat mereka mengikuti pelatihan,workshop,seminar ataupun komunitas-komunitas guru lainnya tentunya mereka akan memberikan banyaak pengalaman dan pengetahuan baru kepada kami para siswanya,misalnya dengan mereka memberikan ilmu-ilmu baru mereka tentang perkembangan teknologi saat ini yang semakin canggih terutama untuk media atau alat ajar kami, biasanya kami belajar hanya berfokus pada buku paket saja, tetapi dengan bertambahnya pengetahuan dan pengalaman guru kami tentang

⁶⁹ Wawancara dengan wakil kepala sekolah,selasa 24 february 2026.

⁷⁰ Wawancara dengan ibu dewi shinta (guru), senin 9 maret 2026

teknologi ini tentu memberikan kami metode, media, atau alat pembelajaran yang lebih inspiratif dan menarik tentunya membuat kami para siswa juga tidak merasa bosan atau jenuh pada saat proses pembelajaran itu hanya contoh kecil masih banyak lagi manfaat-manfaat bisa kami lihat dan rasakan.”⁷¹

Sejauh ini bisa kita lihat bahwa proses peningkatan guru ini sangat-sangat beragam dan bermacam-macam upaya yang bisa dilakukan atau diikuti oleh para guru dan tentunya bukan hanya untuk mereka pribadi tetapi juga untuk siswa dan sekolah bahkan untuk masyarakat-masyarakat contohnya orang tua siswa.

Ibu Rinda Palepi seorang wali murid dari salah satu siswa juga menyatakan bahwa:

“Sebagai orang tua tentunya kami mengharapkan anak-anak kami mendapatkan pembelajaran yang terbaik dari guru yang memang benar-benar baik atau berkualitas dari segi kinerjanya, karena sebagai orang tua tentunya kami mengharapkan guru itu bukan hanya sekedar mengajar atau memberikan materi pembelajaran saja dengan anak kami tetapi juga memastikan bahwa mereka juga memberikan perhatian dan memahami betul kebutuhan anak kami, dan kami sebagai orang tua juga tentunya berhak untuk mengetahui hasil belajar anak kami selama di sekolah. Dan cara yang dilakukan guru untuk semua hal itu tentunya dengan cara atau strategi yang memang sesuai dengan standar yang ada.”⁷²



⁷¹ Wawancara dengan siswa, Kamis, 9 April 2026

⁷² Wawancara dengan orang tua siswa, Rabu, 22 April 2026

Gambar 2. Kegiatan pengembangan kompetensi guru melalui musyawarah guru mata pelajaran (MGMP) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

3. Dampak Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 April 2026 di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, terlihat bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja guru dari aspek internal. Peneliti mengamati bahwa guru menjadi lebih disiplin dalam mempersiapkan perangkat pembelajaran seperti RPP, silabus, dan bahan ajar sebelum melaksanakan kegiatan pembelajaran di kelas. Selain itu, guru terlihat lebih siap dan terarah dalam menyampaikan materi pembelajaran kepada siswa.

Adanya supervisi rutin dan evaluasi pembelajaran yang dilakukan sekolah juga mendorong guru untuk terus memperbaiki kualitas mengajar mereka. Dalam observasi ini, peneliti juga melihat adanya peningkatan kesadaran guru dalam mengikuti kegiatan pengembangan diri, seperti pelatihan, seminar, dan forum diskusi guru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan TQM telah memberikan pengaruh terhadap peningkatan profesionalisme dan tanggung jawab guru dalam melaksanakan tugasnya.⁷³

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 April 2026, terlihat bahwa penerapan TQM berdampak pada meningkatnya kualitas proses pembelajaran di SMP Negeri 1 Rejang Lebong. Peneliti

⁷³ Hasil observasi, senin 6 April 2026

mengamati bahwa guru mulai menggunakan metode pembelajaran yang lebih variatif dan inovatif serta memanfaatkan media pembelajaran berbasis teknologi dalam kegiatan belajar mengajar. Hal ini membuat siswa terlihat lebih aktif, antusias, dan mudah memahami materi yang disampaikan. Selain itu, budaya kerja sama antar guru juga terlihat semakin kuat melalui kegiatan diskusi bersama dan evaluasi pembelajaran yang dilakukan secara rutin.

Peneliti juga mengamati bahwa guru menjadi lebih terbuka terhadap perubahan dan perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih efektif dan menarik bagi siswa. Dengan demikian, penerapan TQM tidak hanya berdampak pada peningkatan kemampuan guru, tetapi juga terhadap kualitas pembelajaran yang diterima siswa.⁷⁴

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 April 2026, terlihat bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) juga memberikan dampak eksternal terhadap hubungan sekolah dengan masyarakat dan orang tua siswa. Peneliti mengamati adanya komunikasi yang lebih aktif antara guru dan orang tua terkait perkembangan belajar siswa. Selain itu, sekolah terlihat semakin mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang ditandai dengan meningkatnya minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

⁷⁴ Hasil observasi, Rabu 15 April 2026

Peneliti juga melihat bahwa citra sekolah di lingkungan masyarakat menjadi lebih positif karena sekolah dinilai memiliki komitmen dalam meningkatkan mutu pendidikan dan kedisiplinan guru. Selain itu, keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah juga semakin meningkat, sehingga tercipta hubungan kerja sama yang baik antara sekolah dan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan TQM memberikan dampak yang luas dan positif, baik terhadap peningkatan kinerja guru maupun terhadap kualitas pendidikan dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak hotlinder simamora selaku wakil kepala sekolah ini mengatakan bahwa:

“Penerapan TQM memberikan dampak positif terhadap kinerja guru, terutama dalam aspek disiplin, perencanaan pembelajaran, dan profesionalisme. Dengan adanya program mutu ini, kami melihat guru menjadi lebih disiplin dan lebih siap dalam mengajar karena perangkat pembelajaran sudah disiapkan dengan baik. Selain itu, terjadi peningkatan dalam kesadaran guru untuk mengikuti kegiatan pengembangan diri. Guru sekarang lebih sadar pentingnya pelatihan dan pengembangan diri untuk meningkatkan kualitas mengajar.”⁷⁶

Ibu Dewi Shinta sebagai guru ini juga menyatakan bahwa:

“Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di SMPN 1 Rejang Lebong memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kinerja guru. Hal ini terlihat dari meningkatnya kedisiplinan guru dalam menyusun perangkat pembelajaran seperti RPP, silabus, serta bahan ajar yang lebih terstruktur dan terencana. Selain itu, adanya supervisi rutin dari kepala sekolah dan kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) mendorong guru untuk terus melakukan perbaikan dalam proses pembelajaran. Selain itu budaya kerja sama antar guru semakin kuat karena adanya evaluasi bersama dan diskusi terbuka terkait permasalahan pembelajaran,

⁷⁵ Hasil observasi, Selasa 21 April 2026

⁷⁶ Wawancara dengan wakil kepala sekolah, Selasa 24 Februari 2026.

sehingga guru menjadi lebih reflektif, inovatif, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.”⁷⁷

Bapak Taufik Ananda Yusra juga mengatakan bahwa:

“Penerapan TQM di SMPN 1 Rejang Lebong berdampak pada meningkatnya profesionalisme guru dalam melaksanakan tugasnya. dengan adanya sistem evaluasi berkelanjutan dan pengawasan yang terstruktur, guru menjadi lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas mengajar, baik dalam penggunaan metode, media, maupun pengelolaan kelas. Selain itu, dengan adanya program pelatihan dan pembinaan dari sekolah membuat guru lebih terbuka terhadap perubahan dan perkembangan pendidikan. Dampak lainnya adalah meningkatnya rasa tanggung jawab individu terhadap hasil kerja, karena setiap kegiatan pembelajaran selalu dievaluasi dan ditindaklanjuti. Dengan demikian, TQM tidak hanya meningkatkan kinerja secara teknis, tetapi juga membentuk sikap profesional dan komitmen guru terhadap mutu pendidikan.”⁷⁸

Selain dampak internal ada juga dampak eksternal, penerapan TQM juga memberikan dampak terhadap kualitas pembelajaran dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Bapak hotlader simamora menyatakan bahwa:

"Alhamdulillah, dengan adanya peningkatan mutu ini, hasil belajar siswa juga semakin baik dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah kami juga meningkat. Sekolah kami sekarang lebih dipercaya oleh masyarakat karena terus berupaya meningkatkan kualitas Pendidikan,sejauh ini dengan adanya penerapan TQM ini sangat besar dampaknya untuk sekolah kita ,dengan bukti jumlah siswa kita yang setiap taunnya meningkat terus hal ini membuktikan bahwa sekolah kita juga lebih dipercaya masyarakat untuk bersekolah ataupun menyekolahkan anaknya di sekolah kita, karena y aitu tadi mereka melihat dari kualitas sekolah kita." ⁷⁹

Ibu Dewi Shinta juga menyatakan bahwa:

“Dampak eksternal dari penerapan TQM di SMPN 1 Rejang Lebong cukup terasa terutama dalam hubungan sekolah dengan masyarakat dan orang tua. Sekarang komunikasi antara guru dan orang tua jadi lebih lancar, misalnya lewat pertemuan rutin atau penyampaian informasi perkembangan siswa. Selain itu, kepercayaan masyarakat

⁷⁷ Wawancara dengan ibu dewan shinta (guru), senin 9 maret 2026

⁷⁸ Wawancara dengan bapak taufik Ananda yusran (guru), sabtu 14 maret 2026

⁷⁹ Wawancara dengan wakil kepala sekolah, selasa 24 februari 2026.

terhadap sekolah juga meningkat karena mereka melihat adanya perubahan yang lebih baik dalam sistem pembelajaran dan kedisiplinan guru. Bahkan, sekolah jadi lebih dikenal sebagai sekolah yang serius dalam meningkatkan mutu, sehingga minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sana juga ikut naik.”⁸⁰

Bapak Taufik Ananda Yusra juga mengatakan bahwa:

“Penerapan TQM membuat citra sekolah jadi lebih positif di mata masyarakat. Banyak orang tua yang sekarang lebih aktif terlibat dalam kegiatan sekolah, seperti rapat atau kegiatan lainnya. Selain itu, hubungan sekolah dengan instansi lain juga jadi lebih baik, misalnya dalam kegiatan pelatihan atau kerja sama pendidikan. Hal ini terjadi karena sekolah menunjukkan kualitas yang terus berkembang, jadi pihak luar juga lebih percaya untuk bekerja sama. Dampaknya, guru juga jadi lebih semangat karena merasa pekerjaannya dihargai oleh lingkungan luar sekolah.”⁸¹

Defira ramadhania seorang siswa juga menyatakan bahwa:

“Dampak dari luar sekolah yang saya rasakan sebagai siswa adalah orang tua jadi lebih perhatian dengan kegiatan belajarnya. Orang tuanya sering menanyakan perkembangan di sekolah karena guru juga aktif memberikan informasi. Selain itu, saya juga merasa bangga dengan sekolah karena sekarang lebih dikenal bagus oleh orang lain. Teman-teman dari luar sekolah juga sering bilang kalau SMPN 1 Rejang Lebong punya guru yang baik dan cara belajar yang seru. Hal ini membuat saya merasa jadi lebih percaya diri atau bangga sebagai siswa di sekolah tersebut.”⁸²

Kemudian ibu Rinda Palepi selaku orang tua juga menyatakan bahwa:

“Sekarang lebih mudah mendapatkan informasi tentang perkembangan anak, baik dari guru maupun dari kegiatan sekolah. Selain itu, saya juga melihat lingkungan sekitar mulai punya pandangan yang lebih positif terhadap sekolah ini. Banyak orang tua lain yang jadi tertarik menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Rejang Lebong karena melihat perubahan yang nyata. Menurut saya, ini menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya berkembang di dalam, tapi juga memberikan pengaruh baik ke luar. Hal ini juga membuat saya

⁸⁰Wawancara dengan ibu dewi shinta (guru), senin 9 maret 2026

⁸¹Wawancara dengan bapak taufik Ananda yusran (guru), sabtu 14 maret 2026

⁸² Wawancara dengan siswa, Kamis, 9 april 2026

lebih percaya dengan kualitas sekolah ini dan merasa bangga menyekolahkan anak saya di sekolah yang di rasa salah satu sekolah pavorit untuk orang tua atau masyarakat banyak.”⁸³



Gambar 3. Proses pembelajaran aktif di kelas sebagai dampak penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

C. Pembahasan

1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di SMPN 1 Rejang Lebong

Mutu dalam istilah TQM adalah suatu cara berpikir dan teknik yang membantu perusahaan dalam mengawasi perubahan secara absolut dan metodis yang mengingat perubahan pandangan dunia, visi, misi dan tujuan. Selain itu, TQM juga diartikan sebagai sistem administrasi yang mengangkat kualitas sebagai metodologi bisnis dan berorientasi pada loyalitas konsumen dengan melibatkan seluruh individu dalam organisasi. Dengan cara ini, TQM menjadi cara untuk mengelola bisnis yang berupaya

⁸³ Wawancara dengan orang tua siswa, rabu, 22 april 2026

meningkatkan keseriusan organisasi melalui perbaikan tanpa henti pada produk, administrasi, individu, proses, dan iklim..

TQM merupakan kelanjutan dari perjalanan gagasan administrasi untuk lebih mengembangkan mutu produk dan memberikan loyalitas konsumen, baik dalam produk, administrasi maupun administrasi lainnya, yaitu melalui pengendalian mutu, konfirmasi mutu dan administrasi mutu menyeluruh. Dalam konteks instruktif, pengendalian kualitas bertujuan untuk membedakan penyimpangan kualitas hasil yang tidak sesuai pedoman. Baku mutu ini dapat dijadikan tolak ukur untuk menentukan maju atau mundurnya sekolah.

Kerangka konfirmasi kualitas, kualitas ini diselesaikan pada saat pekerjaan dimulai dan pada saat pekerjaan selesai. Oleh karena itu, siklus ini diyakini akan memberikan hasil yang juga memenuhi pedoman. Oleh karena itu diperlukan suatu instrumen kontrol (pemeriksaan) sehingga gerakan-gerakan apa pun yang dilakukan di sekolah dapat dibentuk sesuai dengan pedoman interaksi yang terbaik. Dengan adanya penegasan mutu ini, pihak sekolah dapat meyakinkan masyarakat bahwa pihak sekolah pada umumnya memberikan bantuan yang terbaik kepada setiap siswanya.⁸⁴

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

⁸⁴ Sallis. E. Total Quality Management in Education. Philadelphia : Cogan Page

Ketiga tahapan ini sejalan dengan konsep TQM menurut Edward Sallis yang menekankan adanya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) serta keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam mencapai mutu pendidikan yang optimal.⁸⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong menunjukkan kesesuaian dengan siklus *PDCA (Plan–Do–Check–Act)* yang dikemukakan oleh W. Edwards Deming. Meskipun penelitian ini mengelompokkan temuan ke dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, ketiga tahapan tersebut pada dasarnya mencerminkan implementasi siklus PDCA, di mana setiap kegiatan dirancang secara sistematis, dilaksanakan sesuai rencana, dievaluasi secara berkala, dan ditindaklanjuti melalui berbagai upaya perbaikan untuk mencapai peningkatan mutu secara berkelanjutan.

a. Tahap Perencanaan TQM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap perencanaan dilakukan melalui rapat bersama antara kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan. Dalam rapat tersebut dibahas berbagai program peningkatan mutu, baik dalam aspek pembelajaran, kedisiplinan, maupun kinerja guru. Perencanaan di SMP Negeri 1 Rejang Lebong juga telah mengacu pada visi dan misi sekolah, serta melibatkan seluruh pihak dalam penyusunan program. Hal ini menunjukkan bahwa

⁸⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 33–35.

sekolah telah menerapkan prinsip TQM yaitu keterlibatan semua pihak dan pendekatan sistem.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat *W. Edwards Deming* yang menyatakan bahwa tahap *Plan* merupakan fondasi utama dalam penerapan TQM. Pada tahap ini organisasi harus mengidentifikasi berbagai permasalahan, menganalisis penyebabnya, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, serta menyusun strategi yang tepat sebelum program dilaksanakan. Menurut Deming, kualitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perencanaannya.⁸⁶ Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Nanang Fattah yang menjelaskan bahwa dalam lembaga pendidikan perencanaan mutu dilakukan melalui penyusunan program kerja, penetapan indikator keberhasilan, analisis kebutuhan, dan penyediaan sumber daya sebagai dasar peningkatan mutu sekolah.⁸⁷

c. Tahap Pelaksanaan (Implementasi) TQM

Pada tahap pelaksanaan, sekolah menjalankan program-program yang telah direncanakan dengan melibatkan seluruh warga sekolah. Program tersebut meliputi peningkatan kualitas pembelajaran, penggunaan media pembelajaran, serta peningkatan disiplin. Pelaksanaan ini menunjukkan adanya fokus pada pelanggan (siswa), perbaikan berkelanjutan, dan kepemimpinan yang kuat dalam menciptakan budaya mutu di sekolah.

⁸⁶ W. Edwards Deming, *Out of the Crisis* (Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Press, 2018), hlm. 88–94.

⁸⁷ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2020), hlm. 115–119.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Deming yang menjelaskan bahwa tahap *Check* bertujuan membandingkan hasil pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya melalui evaluasi yang didasarkan pada fakta dan data. Evaluasi bukan dimaksudkan untuk mencari kesalahan, tetapi menjadi dasar dalam mengetahui efektivitas program yang telah dilaksanakan.⁸⁸ Pendapat tersebut juga didukung oleh Mulyasa yang menjelaskan bahwa supervisi akademik dan evaluasi kinerja guru merupakan bagian penting dalam menjamin mutu pendidikan karena mampu memberikan informasi objektif mengenai pelaksanaan pembelajaran di sekolah.⁸⁹

d. Tahap Evaluasi TQM

Evaluasi dilakukan secara berkala melalui rapat mingguan dan bulanan. Evaluasi mencakup kinerja guru, hasil belajar siswa, dan tingkat disiplin. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan program.

Temuan tersebut sangat sejalan dengan pendapat W. Edwards Deming yang menyatakan bahwa tahap *Act* merupakan inti dari siklus PDCA karena seluruh hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melakukan tindakan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).⁹⁰ Deming menegaskan bahwa organisasi yang mampu mempertahankan budaya perbaikan berkelanjutan akan lebih mudah

⁸⁸ W. Edwards Deming, *Out of the Crisis* (Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Press, 2018), hlm. 96–97.

⁸⁹ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm. 175–183.

⁹⁰ W. Edwards Deming, *Out of the Crisis* (Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Press, 2018), hlm. 97–98

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal tersebut juga diperkuat oleh Edward Sallis yang menjelaskan bahwa budaya mutu hanya dapat terbentuk apabila setiap hasil evaluasi dijadikan dasar dalam menyusun program berikutnya sehingga proses peningkatan mutu berlangsung secara terus-menerus.⁹¹

Hal ini juga dijelaskan oleh Edward Sallis bahwa ada beberapa Tahapan dalam Penerapan Total Quality Management (TQM), Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam lembaga pendidikan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan. Menurut Edward Sallis, implementasi TQM tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan (implementasi), serta tahap evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Ketiga tahapan tersebut menjadi dasar dalam membangun budaya mutu di lembaga pendidikan.

Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang merupakan fondasi awal dalam penerapan TQM. Pada tahap ini, lembaga pendidikan mulai membangun komitmen terhadap mutu, terutama dari pihak pimpinan sekolah. Komitmen ini sangat penting karena keberhasilan TQM sangat ditentukan oleh keseriusan pimpinan dalam mendorong peningkatan kualitas. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan penyusunan visi, misi, dan tujuan mutu yang selaras dengan kebutuhan pelanggan, baik siswa, orang tua, maupun masyarakat. Selanjutnya, sekolah membentuk tim

⁹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 97–101

mutu yang bertugas merancang dan mengelola program peningkatan kualitas. Tahap persiapan juga mencakup kegiatan identifikasi kebutuhan pelanggan serta pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi TQM kepada seluruh warga sekolah. Dengan demikian, tahap ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama dan membangun budaya mutu sebagai dasar pelaksanaan TQM.

Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan atau implementasi, yaitu tahap di mana program-program peningkatan mutu mulai dijalankan. Pada tahap ini, seluruh komponen sekolah terlibat aktif dalam pelaksanaan TQM. Program yang dilaksanakan dapat berupa peningkatan kualitas pembelajaran, penggunaan media pembelajaran yang inovatif, serta pengembangan kompetensi guru melalui pelatihan dan kegiatan profesional lainnya. Dalam tahap ini, prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) menjadi hal yang sangat penting, di mana setiap proses yang berjalan selalu dievaluasi dan diperbaiki secara terus-menerus. Selain itu, implementasi TQM juga menekankan pentingnya kerja sama tim, komunikasi yang efektif, serta pendekatan sistem yang mengintegrasikan seluruh kegiatan sekolah. Dengan demikian, tahap implementasi merupakan tahap realisasi dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

Tahap ketiga adalah evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, yang bertujuan menilai keberhasilan penerapan TQM serta memperbaiki kekurangan yang ditemukan. Evaluasi dilakukan terhadap kinerja guru,

hasil belajar siswa, dan efektivitas program berdasarkan data, fakta, serta umpan balik dari siswa dan orang tua. Hasil evaluasi menjadi dasar pengambilan keputusan dan tindak lanjut perbaikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Edward Sallis yang menekankan pentingnya siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) sebagai proses perbaikan mutu yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong menunjukkan kesesuaian dengan teori W. Edwards Deming. Meskipun hasil penelitian mengidentifikasi tiga tahapan implementasi, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, sedangkan teori Deming menjelaskan empat tahapan dalam siklus *Plan, Do, Check, Act* (PDCA), secara konseptual ketiganya saling berkaitan. Tahap perencanaan sesuai dengan *Plan*, tahap pelaksanaan sesuai dengan *Do*, sedangkan tahap evaluasi telah mencakup *Check* (penilaian hasil) dan *Act* (tindak lanjut perbaikan), sehingga siklus PDCA tetap terlaksana secara utuh. Temuan ini juga sejalan dengan teori Edward Sallis yang menekankan bahwa TQM merupakan proses *continuous improvement* melalui keterlibatan seluruh warga sekolah, kepemimpinan yang berorientasi mutu, dan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pendidikan.⁹² Dalam konteks penelitian ini, keterkaitan tersebut dapat dilihat secara lebih mendalam pada setiap tahapan penerapan TQM.

⁹² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 33.

1) fokus pada pelanggan (*customer focus*),

Sallis menempatkan siswa sebagai pelanggan utama dalam pendidikan.⁹³ Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara perencanaan, SMPN 1 Rejang Lebong telah berupaya mengarahkan program pembelajaran agar berpusat pada siswa, seperti melalui penerapan kurikulum, penggunaan media pembelajaran, dan pengembangan metode mengajar. Namun, pada praktiknya masih ditemukan pembelajaran yang bersifat konvensional dan kurang interaktif, sehingga kebutuhan siswa sebagai pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep Sallis dan penerapannya masih memerlukan penyempurnaan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara optimal.

2) keterlibatan semua pihak (*total involvement*),

Sallis menekankan bahwa keberhasilan TQM hanya dapat dicapai apabila seluruh anggota organisasi terlibat aktif⁹⁴. Dalam penelitian ini, keterlibatan tersebut sudah mulai terlihat melalui adanya kerja sama antar guru, supervisi kepala sekolah, serta program MGMP internal. Akan tetapi, temuan menunjukkan bahwa partisipasi guru belum merata, di mana masih ada guru yang kurang aktif dalam inovasi pembelajaran maupun pengembangan profesional. Hal ini menandakan bahwa prinsip keterlibatan total menurut Sallis belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai budaya kerja di sekolah.

⁹³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 56

⁹⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 60

3) perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*),

hasil penelitian menunjukkan adanya upaya perbaikan melalui supervisi akademik, evaluasi rutin, serta pelatihan guru. Ini sejalan dengan konsep Sallis yang menekankan siklus perbaikan terus-menerus⁹⁵. Namun demikian, perbaikan yang terjadi di SMPN 1 Rejang Lebong masih bersifat bertahap dan belum konsisten pada semua aspek. Temuan adanya perubahan perlahan dalam kinerja guru menunjukkan bahwa proses *continuous improvement* memang berjalan, tetapi belum mencapai tahap budaya mutu yang kuat sebagaimana yang diidealkan oleh Sallis.

4) kepemimpinan (*leadership*),

Sallis menyatakan bahwa kepemimpinan yang kuat merupakan kunci utama keberhasilan TQM.⁹⁶ Dalam penelitian ini, kepala sekolah telah berperan dalam menginisiasi program mutu, melakukan supervisi, dan mendorong peningkatan kinerja guru. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan teori. Namun, efektivitas kepemimpinan tersebut masih perlu diperkuat terutama dalam membangun motivasi dan komitmen guru secara menyeluruh, sehingga tidak hanya bersifat administratif tetapi juga transformasional.

5) pendekatan berbasis data (*factual approach*),

⁹⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 64

⁹⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 78

SMPN 1 Rejang Lebong telah melakukan evaluasi melalui supervisi dan penilaian kinerja guru. Ini menunjukkan adanya keselarasan dengan teori Sallis.⁹⁷ Akan tetapi, hasil penelitian menemukan bahwa penggunaan data tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk perbaikan pembelajaran, melainkan masih sebatas evaluasi administratif. Dengan demikian, fungsi data sebagai alat peningkatan mutu belum optimal.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat saya disimpulkan bahwa penerapan TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah sejalan dengan kerangka teori Edward Sallis, terutama dalam aspek struktur dan tahapan implementasi. Namun, perbedaannya terletak pada tingkat kedalaman dan konsistensi pelaksanaan di lapangan. Jika dalam teori Sallis TQM dipandang sebagai budaya mutu yang menyeluruh, maka dalam konteks penelitian ini TQM masih berada pada tahap proses menuju budaya mutu. ini juga sekaligus memberikan pembaharuan bahwa implementasi TQM di sekolah daerah tidak selalu langsung ideal, melainkan berkembang secara bertahap sesuai dengan kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi yang ada.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan kajian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah berjalan secara sistematis dan sesuai

⁹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 82

dengan konsep yang dikemukakan oleh Edward Sallis. Hal ini terlihat dari adanya tiga tahapan utama yang dilaksanakan secara berkesinambungan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, sekolah telah menunjukkan komitmen terhadap mutu dengan melibatkan seluruh komponen dalam penyusunan program yang mengacu pada visi dan misi. Tahap pelaksanaan menunjukkan adanya keterlibatan aktif seluruh warga sekolah dalam menjalankan program peningkatan mutu dengan berorientasi pada kebutuhan siswa sebagai pelanggan utama. Sementara itu, tahap evaluasi dilakukan secara berkala dan dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan program secara terus-menerus.

Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong tidak hanya bersifat administratif, tetapi telah menjadi bagian dari budaya mutu sekolah. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dan siklus PDCA yang ditekankan oleh Edward Sallis, sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja guru dan kualitas pendidikan secara berkelanjutan.

2. Proses Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 1 Rejang Lebong

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, proses peningkatan kinerja guru dilakukan melalui berbagai program yang terstruktur, seperti kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), Komunitas Guru Inspiratif (KOGUIN), supervisi akademik oleh kepala

sekolah, serta pelatihan dan pengembangan profesional berbasis teknologi. Program-program tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis dari pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas kinerja guru secara berkelanjutan.

Hal ini juga dijelaskan oleh supardi bahwa , kinerja guru merupakan kemampuan guru dalam melaksanakan tugas profesionalnya yang mencakup beberapa aspek utama, yaitu perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, penggunaan media pembelajaran, interaksi dengan siswa, serta pengelolaan kelas. Oleh karena itu, proses peningkatan kinerja guru harus menyentuh seluruh aspek tersebut secara menyeluruh.

Menurut supardi upaya meningkatkan profesionalisme guru di antaranya melalui:

- a. Peningkatan kualifikasi dan persyaratan jenjang pendidikan yang lebih tinggi bagi tenaga pengajar.
- b. Program sertifikasi, Selain sertifikasi, menurut supardi yaitu mengoptimalkan fungsi dan peran kegiatan dalam bentuk PKG&Pusat Kegiatan Guru', KKG & Kelompok Kerja Guru &musyawarah Guru atau Pelajaran' yang memungkinkan para guru untuk berbagi pengalamandalam memecahkan masalah (masalah yang mereka hadapi dalam kegiatan mengajarnya. Pengembangan profesi guru harus pula diimbangi dengan usaha lain seperti mengusahakan perpustakaan khusus untuk guru (guru yang mencakup segala bidang studi yang diajarkan di sekolah, sehingga guru tidak terlalu sulit untuk mencari bahan dan referensi untuk mengajar di kelas Peranan profesi adalah sebagai

motivator, penanggung jawab dalam membina disiplin, model perilaku, pengajar dan pembimbing dalam proses belajar, pengajar yang terus mencari pengetahuan dan ide baru untuk melengkapi dan meningkatkan pengetahuannya, komunikator terhadap orang tua murid dan masyarakat, administrator kelas, serta anggota organisasi profesi pendidikan menyadari akan profesi merupakan wujud eksistensi guru sebagai komponen yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pendidikan maka menjadi satu tuntutan bahwa guru harus sadar akan peran dan fungsinya sebagai pendidik kemampuan mengajar. Untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, guru memerlukan kemampuan dalam Fahera mengemukakan bahwa guru harus memiliki kemampuan merencanakan pengajaran, menuliskan tujuan pengajaran, menyajikan bahan pelajaran, memberikan pertanyaan kepada siswa, mengajarkan konsep, berkomunikasi dengan siswa, mengamati kelas, dan mengevaluasi hasil belajar.⁹⁸

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara, observasi dan dokumentasi juga ditemukan bahwa peningkatan kinerja guru ini dapat di bagi menjadi beberapa aspek yaitu:

Pertama, dalam aspek perencanaan pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah mengalami peningkatan dalam kesiapan mengajar. Hal ini terlihat dari adanya penyusunan perangkat pembelajaran yang lebih sistematis sebelum proses pembelajaran

⁹⁸ Supardi. Kinerja Guru. Jakarta: Rajawali Pers. 2014

berlangsung. Kegiatan MGMP dan KOGUIN memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan guru dalam merancang pembelajaran. Guru tidak hanya menyusun perangkat pembelajaran secara administratif, tetapi juga mulai memperhatikan kesesuaian antara tujuan pembelajaran, metode, dan evaluasi yang digunakan. Hal ini sejalan dengan pendapat supardi yang menyatakan bahwa perencanaan pembelajaran yang baik merupakan dasar utama dalam meningkatkan kinerja guru.

Kedua, dalam aspek pelaksanaan pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan dalam metode mengajar yang digunakan oleh guru. Guru mulai menerapkan metode pembelajaran yang lebih variatif dan tidak hanya berfokus pada metode ceramah. Melalui kegiatan pelatihan dan komunitas belajar, guru memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru dalam mengelola pembelajaran di kelas. Hal ini sesuai dengan teori supardi yang menekankan pentingnya kemampuan guru dalam melaksanakan pembelajaran secara efektif dan inovatif. Dengan demikian, peningkatan kinerja guru dapat dilihat dari kemampuan guru dalam menciptakan proses pembelajaran yang aktif dan menyenangkan bagi siswa.

Ketiga, dalam aspek penggunaan media pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru telah mulai memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu dalam pembelajaran. Penggunaan media berbasis digital, seperti presentasi interaktif dan platform pembelajaran, menunjukkan adanya peningkatan kompetensi guru dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini sejalan dengan pendapat supardi bahwa penggunaan media pembelajaran yang tepat

dapat meningkatkan efektivitas proses belajar mengajar. Dengan adanya pelatihan berbasis teknologi, guru menjadi lebih kreatif dalam menyampaikan materi, sehingga siswa lebih mudah memahami pelajaran.

Keempat, dalam aspek interaksi dengan siswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru mulai lebih aktif dalam melibatkan siswa dalam proses pembelajaran. Guru tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya, berdiskusi, dan berpartisipasi secara aktif. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dalam kemampuan komunikasi guru dengan siswa. Menurut supardi, interaksi yang baik antara guru dan siswa merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja guru, karena dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung keberhasilan pembelajaran.

Kelima, dalam aspek pengelolaan kelas, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru mampu menciptakan lingkungan belajar yang lebih tertib dan kondusif. Hal ini tidak terlepas dari adanya supervisi akademik yang dilakukan oleh kepala sekolah, yang memberikan arahan dan pembinaan kepada guru dalam mengelola kelas. Dengan adanya supervisi tersebut, guru menjadi lebih terarah dalam mengatur jalannya pembelajaran, sehingga proses belajar mengajar dapat berlangsung secara efektif. Hal ini sesuai dengan teori supardi yang menyatakan bahwa kemampuan mengelola kelas merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja guru.

Selain itu, proses peningkatan kinerja guru juga didukung oleh adanya evaluasi yang dilakukan secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk

mengetahui sejauh mana peningkatan yang telah dicapai serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh guru. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja guru dilakukan secara berkelanjutan dan tidak berhenti pada satu tahap saja.

Berdasarkan uraian hasil penelitian pada bagian proses peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong, dapat disimpulkan bahwa secara umum upaya yang dilakukan sekolah telah menunjukkan kesesuaian dengan teori Supardi mengenai indikator kinerja guru. Supardi menegaskan bahwa kinerja guru mencakup kemampuan dalam perencanaan, pelaksanaan, penggunaan media, interaksi, dan pengelolaan kelas sebagai satu kesatuan kompetensi profesional⁹⁹. Dalam konteks penelitian ini, kelima aspek tersebut telah mengalami peningkatan melalui program MGMP, KOGUIN, supervisi akademik, dan pelatihan berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan adanya persamaan yang kuat antara temuan penelitian dengan teori, terutama dalam hal bahwa peningkatan kinerja guru dilakukan secara sistematis dan menyentuh seluruh dimensi utama kinerja.

Namun demikian, jika dianalisis lebih mendalam, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan pada aspek kualitas dan konsistensi implementasi. Menurut Supardi, kinerja guru tidak hanya diukur dari adanya aktivitas atau program peningkatan, tetapi dari sejauh mana guru mampu

⁹⁹ Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 54.

melaksanakan tugas secara profesional dan berkelanjutan¹⁰⁰. Dalam penelitian ini, meskipun telah terjadi peningkatan dalam perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran, masih ditemukan variasi kualitas antar guru, terutama dalam inovasi pembelajaran dan pemanfaatan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi peningkatan kinerja belum sepenuhnya merata, sehingga terdapat perbedaan antara standar ideal menurut teori dengan kondisi empiris di lapangan.

Di sisi lain, terdapat keselarasan yang signifikan pada aspek pengembangan profesionalisme guru. Program MGMP, KOGUIN, serta pelatihan yang dilakukan sekolah sejalan dengan pandangan Supardi yang menekankan pentingnya pembinaan berkelanjutan, kolaborasi antar guru, dan pengembangan kompetensi sebagai kunci peningkatan kinerja¹⁰¹. Temuan bahwa guru mulai lebih aktif dalam merancang pembelajaran, menggunakan media, dan berinteraksi dengan siswa menunjukkan bahwa proses peningkatan kinerja telah berjalan ke arah yang sesuai dengan teori. Dengan demikian, secara konseptual sekolah telah menerapkan strategi yang tepat dalam meningkatkan profesionalisme guru.

Selain persamaan dan kesenjangan, penelitian ini juga menemukan adanya pembaharuan (*novelty*) dalam proses peningkatan kinerja guru, yaitu pola peningkatan yang bersifat bertahap (*gradual improvement*) dan kontekstual. Tidak semua guru mengalami peningkatan secara langsung, tetapi melalui proses adaptasi yang dipengaruhi oleh motivasi individu, budaya kerja,

¹⁰⁰ Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 58.

¹⁰¹ Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 62

serta dukungan manajemen sekolah. Temuan ini memperluas teori Supardi dengan menunjukkan bahwa dalam praktik di sekolah daerah, peningkatan kinerja guru tidak selalu berlangsung secara ideal dan seragam, melainkan berkembang secara dinamis sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Lebih lanjut, adanya evaluasi berkala yang dilakukan sekolah menunjukkan bahwa proses peningkatan kinerja telah mengarah pada prinsip perbaikan berkelanjutan. Namun, jika dikaitkan dengan teori Supardi, evaluasi tersebut masih perlu diperkuat agar tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu mendorong refleksi dan perubahan praktik mengajar secara mendalam.¹⁰² Dengan demikian, meskipun sistem evaluasi sudah berjalan, fungsinya sebagai alat peningkatan kualitas kinerja guru masih perlu dioptimalkan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa proses peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah sejalan dengan teori Supardi secara konseptual, khususnya dalam aspek indikator kinerja dan strategi pengembangan profesional. Akan tetapi, masih terdapat kesenjangan dalam hal konsistensi dan pemerataan kualitas implementasi. Di sisi lain, penelitian ini memberikan pembaharuan penting bahwa peningkatan kinerja guru berlangsung secara bertahap dan dipengaruhi oleh konteks sekolah, sehingga memerlukan pendekatan yang lebih adaptif dan berkelanjutan dalam penerapannya.

¹⁰² Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 65.

3. Dampak dari penerapan total quality management dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 1 Rejang Lebong

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja guru. Dampak tersebut tidak hanya dirasakan oleh guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran, tetapi juga oleh siswa, orang tua, dan lingkungan sekolah secara keseluruhan. Dalam pembahasan ini, dampak penerapan TQM diklasifikasikan menjadi dua bagian utama, yaitu dampak internal dan dampak eksternal, yang masing-masing memiliki keterkaitan erat dengan teori Edward Sallis, Kusmianto, dan Supardi.

Secara teoritis, Edward Sallis menyatakan bahwa TQM bertujuan untuk menciptakan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam setiap aspek organisasi serta mencapai kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam konteks pendidikan, peningkatan kinerja guru merupakan bagian dari perbaikan internal, sedangkan kepuasan siswa dan masyarakat merupakan hasil dari kualitas layanan pendidikan yang meningkat. Oleh karena itu, dampak penerapan TQM tidak dapat dipisahkan dari kedua aspek tersebut.

a. Dampak Internal Penerapan TQM terhadap Kinerja Guru

Dampak internal merupakan perubahan yang terjadi pada guru dan lingkungan kerja di dalam sekolah sebagai akibat dari penerapan

TQM. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa dampak internal yang sangat jelas dan signifikan.

1) Peningkatan Disiplin Kerja Guru

Salah satu dampak utama dari penerapan TQM adalah meningkatnya disiplin kerja guru. Guru menjadi lebih tepat waktu dalam hadir di sekolah, lebih tertib dalam melaksanakan jadwal mengajar, serta lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi pembelajaran. Hal ini terjadi karena dalam penerapan TQM terdapat sistem pengawasan, evaluasi, dan budaya kerja yang menekankan kualitas dan tanggung jawab. Guru tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga terdorong untuk mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.

Supardi juga menyatakan bahwa , peningkatan disiplin ini termasuk dalam indikator ketepatan kerja, yaitu kemampuan guru dalam melaksanakan tugas secara tepat waktu dan sesuai standar. Guru yang memiliki ketepatan kerja yang baik menunjukkan kinerja yang tinggi. Sementara itu, menurut supardi, disiplin dalam mempersiapkan pembelajaran merupakan bagian dari kemampuan perencanaan yang baik. Dengan demikian, peningkatan disiplin menunjukkan bahwa kinerja guru mengalami peningkatan secara nyata.

2) Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Guru

Penerapan TQM juga berdampak pada meningkatnya kompetensi guru melalui berbagai kegiatan seperti MGMP, pelatihan, dan komunitas belajar. Guru menjadi lebih aktif dalam mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan profesionalnya. Berdasarkan hasil penelitian, guru mulai memahami pentingnya peningkatan kompetensi secara berkelanjutan. Mereka tidak hanya mengajar berdasarkan pengalaman, tetapi juga berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang terus diperbarui.

Menurut Supardi, kinerja guru sangat ditentukan oleh kemampuan dalam Merencanakan pembelajaran, Melaksanakan pembelajaran, Menggunakan media pembelajaran. Dengan adanya program peningkatan kompetensi, ketiga aspek tersebut mengalami peningkatan yang signifikan. Supardi juga menjelaskan, peningkatan kompetensi berkaitan dengan kualitas kerja, yaitu kemampuan guru dalam menghasilkan pembelajaran yang efektif dan berkualitas. Guru yang kompeten akan mampu memberikan pembelajaran yang lebih baik kepada siswa.

3) Peningkatan Kreativitas dan Inovasi Guru

Dampak internal lainnya adalah meningkatnya kreativitas dan inovasi guru dalam proses pembelajaran. Guru mulai menggunakan metode pembelajaran yang lebih variatif, seperti diskusi, kerja kelompok, dan penggunaan media digital. Hal ini menunjukkan bahwa

guru tidak lagi hanya menggunakan metode konvensional, tetapi mulai berinovasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Dalam teori Supardi, hal ini termasuk dalam indikator inisiatif, yaitu kemampuan guru untuk melakukan inovasi dan menciptakan ide-ide baru dalam pembelajaran. Guru yang memiliki inisiatif tinggi akan lebih kreatif dan tidak bergantung pada metode lama. Menurut Kusmianto, penggunaan metode dan media pembelajaran yang tepat merupakan bagian dari kinerja guru yang baik. Oleh karena itu, peningkatan kreativitas ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja guru secara nyata.

4) Peningkatan Interaksi dan Komunikasi Guru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru menjadi lebih komunikatif dan mampu membangun hubungan yang baik dengan siswa. Guru tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga melibatkan siswa dalam proses pembelajaran. Komunikasi yang baik ini menciptakan suasana belajar yang lebih kondusif dan meningkatkan partisipasi siswa. Menurut Supardi, komunikasi merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja guru. Guru yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih efektif dalam menyampaikan materi dan membimbing siswa. Sementara itu, menurut Supardi, interaksi antara guru dan siswa merupakan bagian dari proses pembelajaran yang tidak dapat dipisahkan. Interaksi yang baik akan meningkatkan kualitas pembelajaran secara keseluruhan.

5) Peningkatan Kemampuan Pengelolaan Kelas

Dampak internal lainnya adalah meningkatnya kemampuan guru dalam mengelola kelas. Guru mampu menciptakan suasana belajar yang tertib, nyaman, dan kondusif. Hal ini tidak terlepas dari adanya supervisi akademik yang memberikan arahan kepada guru dalam mengelola kelas secara efektif. Menurut Supardi, pengelolaan kelas merupakan salah satu indikator utama dalam kinerja guru. Guru yang mampu mengelola kelas dengan baik akan menciptakan lingkungan belajar yang efektif. Dengan demikian, peningkatan kemampuan ini menunjukkan bahwa kinerja guru mengalami peningkatan secara menyeluruh.

b. Dampak Eksternal Penerapan TQM terhadap Kinerja Guru

Selain berdampak secara internal, penerapan TQM juga memberikan dampak eksternal yang dirasakan oleh siswa, orang tua, dan masyarakat.

1) Peningkatan Kualitas Pembelajaran

Dampak eksternal yang paling nyata adalah meningkatnya kualitas pembelajaran. Hal ini terlihat dari, Metode pembelajaran yang lebih variative, Penggunaan media yang lebih menarik, Keterlibatan siswa yang lebih aktif Menurut Edward Sallis, kualitas merupakan inti dari TQM. Peningkatan kualitas pembelajaran menunjukkan bahwa sekolah telah berhasil menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan. Menurut Supardi, kualitas pembelajaran merupakan

indikator utama kinerja guru. Dengan meningkatnya kualitas pembelajaran, dapat disimpulkan bahwa kinerja guru juga meningkat.

2) Meningkatnya Kepuasan Siswa

Siswa sebagai pelanggan utama merasakan manfaat dari penerapan TQM. Mereka menjadi lebih tertarik dalam belajar dan lebih mudah memahami materi. Menurut Edward Sallis, tujuan utama TQM adalah mencapai kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, siswa yang merasa puas menunjukkan bahwa layanan pendidikan yang diberikan telah berkualitas.

3) Meningkatnya Kepercayaan Orang Tua dan Masyarakat

Peningkatan kualitas pendidikan juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan orang tua dan masyarakat terhadap sekolah. Sekolah dianggap mampu memberikan pendidikan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan teori Sallis bahwa kualitas yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

4) Meningkatnya Citra Sekolah

Dampak lainnya adalah meningkatnya citra sekolah sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas. Hal ini merupakan hasil dari peningkatan kinerja guru dan kualitas pembelajaran. Dalam perspektif TQM, peningkatan citra merupakan hasil jangka panjang dari perbaikan mutu yang dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan TQM di SMP Negeri 1 Rejang Lebong tidak hanya menghasilkan

perubahan yang bersifat teknis, tetapi juga membentuk perubahan budaya kerja guru secara bertahap. Jika dikaitkan dengan teori Edward Sallis, dampak internal yang muncul seperti peningkatan disiplin, kompetensi, kreativitas, serta kemampuan interaksi menunjukkan bahwa prinsip *continuous improvement* benar-benar mulai terinternalisasi dalam praktik kerja guru.¹⁰³ Hal ini menjadi bukti bahwa TQM tidak hanya berhenti pada level kebijakan, tetapi telah masuk ke dalam perilaku profesional guru sehari-hari. Persamaan antara teori dan temuan terletak pada adanya perbaikan berkelanjutan yang nyata, namun perbedaannya adalah proses tersebut di lapangan terjadi secara bertahap dan belum merata pada semua guru.

Jika dianalisis menggunakan teori Supardi, dampak internal seperti peningkatan disiplin, kompetensi, dan inovasi menunjukkan bahwa indikator kinerja guru telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan¹⁰⁴. Dalam teori Supardi, kinerja guru mencakup kemampuan merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran secara efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut mengalami peningkatan, terutama dalam hal kesiapan mengajar dan variasi metode pembelajaran. Namun, terdapat kesenjangan pada aspek konsistensi dan kedalaman penerapan, di mana tidak semua guru menunjukkan tingkat inovasi yang sama. Dengan demikian, meskipun secara umum telah sesuai dengan teori, implementasinya masih berada pada tahap penguatan menuju kinerja profesional yang optimal.

¹⁰³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: Kogan Page), hlm.33

¹⁰⁴ Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 54.

Pada aspek dampak eksternal, analisis menunjukkan bahwa penerapan TQM telah menghasilkan perubahan yang lebih luas, terutama pada peningkatan kualitas pembelajaran, kepuasan siswa, serta kepercayaan masyarakat. Hal ini sangat sejalan dengan konsep utama Edward Sallis bahwa tujuan akhir TQM adalah *customer focus*.¹⁰⁵ Siswa sebagai pelanggan utama merasakan pembelajaran yang lebih menarik dan mudah dipahami, sedangkan orang tua mulai menunjukkan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sekolah. Persamaan antara teori dan temuan terlihat jelas pada tercapainya kepuasan pelanggan sebagai indikator keberhasilan mutu. Namun, yang menjadi pembaharuan adalah bahwa peningkatan kepuasan tersebut tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses peningkatan kinerja guru secara bertahap.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini menunjukkan adanya pembaharuan (*novelty*) yang cukup penting, yaitu bahwa dampak penerapan TQM di sekolah tidak hanya bersifat hasil (*output*), tetapi juga membentuk proses perubahan internal yang berkelanjutan. Dampak internal seperti peningkatan disiplin dan profesionalisme ternyata menjadi faktor utama yang mendorong munculnya dampak eksternal seperti kepuasan siswa dan citra sekolah. Artinya, terdapat hubungan kausal yang kuat antara perbaikan internal dan hasil eksternal, yang dalam praktiknya tidak selalu dijelaskan secara rinci dalam teori. Temuan ini memperkaya konsep TQM dengan menunjukkan bahwa keberhasilan mutu pendidikan sangat bergantung pada kekuatan perubahan internal organisasi.

¹⁰⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 56.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa dampak penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong telah sesuai dengan teori Edward Sallis dan Supardi, terutama dalam hal perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kinerja guru. Namun, masih terdapat kesenjangan pada aspek pemerataan dan konsistensi, serta adanya pembaharuan berupa pola perubahan bertahap dan kontekstual yang dipengaruhi oleh kondisi nyata di sekolah. Dengan demikian, penerapan TQM di sekolah ini tidak hanya membuktikan teori, tetapi juga memberikan kontribusi baru bahwa keberhasilan TQM dalam pendidikan bersifat dinamis dan berkembang sesuai dengan budaya organisasi serta kesiapan sumber daya manusia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Negeri 1 Rejang Lebong melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Rejang Lebong dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi secara berkelanjutan. Setiap tahapan telah diterapkan secara sistematis sebagai upaya membangun budaya mutu dan mendukung peningkatan kualitas pendidikan.
2. Proses peningkatan kinerja guru dilaksanakan melalui berbagai program peningkatan mutu, seperti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) internal, Komunitas Guru Indonesia (KOGUIN), seminar, workshop, supervisi akademik, serta evaluasi dan tindak lanjut secara berkala. Program-program tersebut mendukung pengembangan kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan tanggung jawab guru dalam melaksanakan tugas.
3. Penerapan Total Quality Management (TQM) berdampak positif terhadap peningkatan kinerja guru, kualitas pembelajaran, dan mutu pendidikan di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah, diharapkan terus memperkuat penerapan *Total Quality Management* (TQM) melalui kepemimpinan yang visioner, pengawasan yang berkelanjutan, serta mendorong partisipasi aktif seluruh guru dalam membangun budaya mutu.
2. Bagi guru, diharapkan terus meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan inovasi pembelajaran, termasuk memanfaatkan teknologi serta melakukan evaluasi diri secara berkelanjutan.
3. Bagi dinas pendidikan, diharapkan memberikan dukungan melalui pelatihan, penyediaan sarana prasarana, serta monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program mutu di sekolah.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memperluas variabel, metode, atau objek penelitian sehingga memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan manajemen pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dede, and others, 'Implementasi Sistem Mutu Internal Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Dasar', *Manajemen Pendidikan*, 18.2 (2023), pp. 127–40, doi:10.23917/jmp.v18i2.23286
- AYAZ, Halim, *Total Quality Management in Education, International Journal of Social Science, Innovation and Educational Technologies*, 2023, doi:10.54603/iss.185
- Azizah, Lailatul. 2021. *Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penerapan Total Quality Management dalam Program Akreditasi Sekolah*. Jurnal Pendidikan MI/SD, Vol. 1, No. 1.
- Deming, W. Edwards. *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press, 1986.
- Deming, W. Edwards. *The New Economics for Industry, Government, Education*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press, 2000.
- Djamarah, Syaiful Bahri. Tanpa Tahun. *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwi, Ayu, Kesuma Putri, and Nani Imaniyati, 'Pengembangan Profesi Guru Dalam Meningkatkan Kinerja Guru', 2.2 (2017), pp. 202–11
- E. Putra & M. Yanto (2025) Manajemen kelas: meningkatkan keberhasilan siswa-tinjauan meta-analisis, *Cogent Education*, 12:1, 2458630, DOI. 10.1080/2331186X.2025.2458630
- Elviyana, T. (2024). Implementasi Total Quality Management (TQM) kepala sekolah SMKIT Khoiru Ummah Rejang Lebong dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan (*Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup*). *Repositori IAIN Curup*. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/6706/>
- Elviyana. 2024. *Implementasi Total Quality Management (TQM) Kepala Sekolah SMKIT Khoiru Ummah Rejang Lebong dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan*. Skripsi.
- Fikri, M. A. (2018). *Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja guru di SMK Negeri 11 Bandung* (Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Fikri, Muhammad Aziz Al. Tanpa Tahun. *Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Guru*. Skripsi.

- Gusti, Messa Media. 2022. *Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Kerja, dan Persepsi Guru tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru SMK N 1 Purworejo Pasca Sertifikasi*.
- Hakim, Adnan, and others, 'Analisis Kinerja Guru Smp Negeri Satap 6 Motui', 2.2 (2025), pp. 261–69
- Hakim, Adnan, dan Eliyanti Agus Mokodompit. 2025. *Analisis Kinerja Guru SMP Negeri Satap 6 Motui*. Jurnal, Vol. 2, No. 2.
- Handayani. Tanpa Tahun. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru*.
- Hartini, Hustin. 2015. *Penerapan Total Quality Management dalam Perguruan Tinggi*. Jurnal Al-Intaj, Vol. 1, No. 1.
- Juran, Joseph M. *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*. New York: Free Press, 1989.
- Juran, Joseph M., dan Joseph A. DeFeo. *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*. 6th ed. New York: McGraw-Hill, 2010.
- Lailasari, I T A, 'Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di Smpit Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon', 2023
- M. Yanto, "Konsep Manajemen Pendidikan Agama Islam Terdapat Dalam Surat Luqman Ayat 12-19", Nazhruna Jurnal Pendidikan Islam Vol. 5 Issue 2, 2022. pp. 816-829E-ISSN: 2614-8013, DOI: <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i2.2173>
- Maksum, Muhammad. 2021. "Penerapan Total Quality Management (TQM) sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Guru dalam Pembelajaran." *JENIUS (Journal of Education Policy and Elementary Education Issues)*, 1(2): 63–73. <https://doi.org/10.22515/jenius.v1i2.3396>
- Miftahuljannah, Siti. 2024. *Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Palopo*. Skripsi.
- Mulyasa, E. *Menjadi Guru Profesional: Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Panohan, S D Negeri, Kec Gunem, and Kab Rembang, 'Penerapan Total Quality Management (Tqm) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Guru Dalam Pembelajaran', 1.2 (2020), pp. 63–73

- Rasmi. 2015. *Peningkatan Mutu dan Profil Lembaga Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management (TQM)*. Jurnal Al-Ta'dib, Vol. 7, No. 1.
- Rasmussen, Ray, 'Total Quality Management', *SMT Surface Mount Technology Magazine*, 27.11 (2012), pp. 8–12, doi:10.31026/j.eng.2004.03.05
- Rasmussen, Ray. 2012. *Total Quality Management*. SMT Surface Mount Technology Magazine, Vol. 27, No. 11.
- Rivai, Veithzal Zainal. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rusman. *Model-Model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Saril, Saril, 'Total Quality Management (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan', *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9.2 (2019), pp. 963–72, doi:10.35673/ajmpi.v9i2.430
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, A. H., Panjaitan, B., & Legi, H. (2022). Pengaruh implementasi Total Quality Management dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru: Peran teacher self efficacy sebagai moderasi. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, **13**(2), 268–281.
- Silalahi. 2022. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru*.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulijaya, Feliana, & Bangun, Nurainun. (2015). *Pengaruh Total Quality Management, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial pada PT Sekar Bumi, Tbk*. Jurnal Akuntansi, 19(3), 433–448. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i3.90>
- Sulijaya, Feliana, and Nurainun Bangun, 'Pengaruh Total Quality Management, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt Sekar Bumi, Tbk', *Jurnal Akuntansi*, 19.3 (2017), p. 433, doi:10.24912/ja.v19i3.90
- Supardi. 2014. *Kinerja Guru*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Surokim, 'Riset Komunikasi: Buku Pendamping Bimbingan Skripsi', *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur*, 2016, p. 285
- Surokim. 2016. *Riset Komunikasi: Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*. Jawa Timur: Pusat Kajian Komunikasi Publik.
- Yanto M, "Manajemen dan Mutu Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP Negeri 4 Rejang Lebong" *TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* vol. 2, no. 1, Juni 2018 STAIN Curup - Bengkulu | p-ISSN 2580-3581; e-ISSN 2580-5037, DOI:<http://dx.doi.org/10.29240/jsmp.v2i1.388>
- Yanto M, "Manajemen dan Strategi Dakwah Pengajian Ikatan Sosial Kerukunan Air Sengak Rejang Lebong" *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol.6 No.1, 2021 DOI:<https://doi.org/10.31538/nzh.v5i1.2118>
- Yanto M, "Manajemen kepala Madrasah Ibtidaiyah dalam menumbuhkan pendidikan karakter religius pada era digital" *Jurnal Konseling dan Pendidikan* Vol.8 No.3, 2020 DOI: 2 <https://doi.org/10.29210/146300>
- Yanto M, "Manajemen Pendidikan Non Formal Bagi Penduduk Lembaga Pembangunan Rejang Lebong" *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* Vol. 5 Issue 1, 2022. pp. 311-326 E-ISSN: 2614-8013 DOI: <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i1.2118>
- Yanto M, "Sensitivitas Pendidikan Antarbudaya Mahasiswa Manajemen sebagai Masa Depan Tokoh Pendidikan di Indonesia" *RISE - Jurnal Internasional Sosiologi Pendidikan*, Vol.11 No.3 Oktober 2022 263-290 DOI: <http://dx.doi.org/10.17583/rise.10483>
- Yanto, M, and Irwan Fathurrochman. "Manajemen kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan." *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 7.3 (2019): 123-130. DOI:<https://doi.org/10.29210/138700>
- Yanto, M, *Manajemen layanan akademik*, Jawa Tengah, CV.Eureka Media Aksara, 2024
- Yanto, M, *manajemen sarana dan prasarana Pendidikan*, Jawa Tengah, CV.Eureka Media Aksara, 2025.
- Yanto, M. "Peran Orang Tua Dalam Membentuk Karakter Suku Anak Dalam Desa Perspektif 15.1 (2022): 39-59. DOL Muara Tiku." *Jurnal* 10.53746/perspektif.v15i1.74
- Yanto, M. *Manajemen Lembaga Pendidikan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah*, Jawa Tengah, CV.Eureka Media Aksara, 2024.

Yanto,M,Manajemen Kurikulum dan Program Pendidikan, Jawa Tengah,CV.Eureka Media Aksara, 2024.

Zahroh, Aminatul, ‘Total Quality Management: Capaian Kualitas Output Melalui Sistem Kontrol Mutu Sekolah’, *CENDEKIA: Journal of Education and Teaching*, 9.1 (2015), p. 79, doi:10.30957/cendekia.v9i1.54

L

A

M

P

I

R

A

N

Permohonan izin penelitian dari prodi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH**

Jln. Dr. AK Gani No.01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax.21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

Nomor : 93 /In.34/FT/PP.00.9/01/2026
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Hal : Permohonan Izin Penelitian

26 Januari 2026

Kepada Yth. **Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu 1 Pintu Kab. Rejang Lebong**

Assalamualaikum Wr, Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Lida Oktafia
NIM : 22561026
Fakultas/Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : "Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Guru di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Rejang Lebong"
Waktu Penelitian : 26 Januari 2026 s.d 26 April 2026
Tempat Penelitian : "Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Rejang Lebong"
Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada Mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan I.


Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I., Hum
NIP. 19811020 200604 1 002

Tembusan : disampaikan Yth ,
5. Rektor
6. Warek I
7. Ka. Biro AUAK
8. Arsip

Sk penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Basuki Rahmat No.10 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

SURAT IZIN

Nomor : 503/48/IP/DPMTSP/II/2026

TENTANG PENELITIAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG

- Dasar :
1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
 2. Surat dari Wakil Dekan I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Nomor : 97/In.34/FS/PP.00.9/01/2026 tanggal 26 Januari 2026 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama / TTL	: Lisda Oktafia / Talang Donok, 14 Juli 2004
NIM	: 22561026
Pekerjaan	: Mahasiswa
Program Studi/Fakultas	: S1 Manajemen Pendidikan Islam/Tarbiyah
Judul Skripsi	: "Penerapan Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Rejang Lebong "
Lokasi Penelitian	: SMP N 1 Rejang Lebong
Waktu Penelitian	: 10 Februari 2026 s.d 10 Mei 2026
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan I IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup
 Pada Tanggal : 10 Februari 2026

An.Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Rejang Lebong
 Plt.Sekretaris,



ACHMAD FAISAL ADRYAN, S.Sos
 NIP. 19811017 200212 1 004

Tembusan:

1. Wakil Dekan I IAIN Curup
2. Kepala Sekolah SMPN 1 Rejang Lebong
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip

Sk selesai penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 1 REJANG LEBONG
 Jalan Basuki Rahmat No 06 Curup (0732)-21974, 23095 Fax. 0732-23095
 E-mail smpn1curupkota@yahoo.co.id, Kode Pos 39112,

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN Nomor : 421./359 /PL/SMPN 1/RL/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP Negeri 1 Rejang Lebong :

Nama : Rachmawati M.Pd
 NIP : 19790829 200904 2 001
 Pangkat/Gol : Pembina / IV. b
 Jabatan : Kepala SMPN 1 Rejang Lebong
 Alamat : Jl. Basuki Rahmat Kel. Dwi Tunggal

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa saudara/saudara :

Nama : Lida Oktafia
 NIM : 22561026
 Program Studi/ Fakultas : Manajemen Pendidikan Islam / Tarbiyah

Benar bahwasanya yang bersangkutan telah aktif dan telah selesai melaksanakan Penelitian di SMPN 1 Rejang Lebong pada 10 Februari sampai dengan 10 Mei 2026, dengan judul **"PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 1 REJANG LEBONG"**

Demikian Surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



SK Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH

Nomor : 766 Tahun 2025

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING 1 DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- | | |
|----------------------|--|
| Menimbang | a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ; |
| Mengingat | b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup ;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup ;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi ;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026 ;
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup ;
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup. |
| Memperhatikan | 1. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Senin, 14 Juli 2025 |

M E M U T U S K A N :

**Menetapkan
Pertama**

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Prof. Dr. Murni Yanto, M.Pd | NIP. 19651212 198903 1 005 |
| 2. Dr. Sumarto, M.Pd.I | NIP. 19900324 201903 1 013 |

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : **Lisda Oktafia**

N I M : **22561026**

JUDUL SKRIPSI : **"Penerapan Total Quality Management (TMQ) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Rejang Lebong"**

- | | |
|----------------|--|
| Kedua | Proses bimbingan dilakukan sebanyak 12 kali pembimbing I dan 12 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ; |
| Ketiga | Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ; |
| Keempat | Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ; |
| Kelima | Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ; |
| Keenam | Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ; |
| Ketujuh | Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ; |

Ditetapkan di Curup,
Pada tanggal November 2025
Dekan,

Sumarto

Tembusan :

1. Rektor
2. Bendahara IAIN Curup;
3. Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Kartu Bimbingan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : LISDA OKTAFIA
NIM : 22561026
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Mulai Bimbingan : 8 Januari 2026
Judul Skripsi : Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 1 Resang Lebong.

Pembimbing I : Prof. Dra. Murni Yanto, M.Pd.
Pembimbing II : Dr. Sumarto, M.Pd.

Akhir Bimbingan :

Pembimbing I			Pembimbing II		
Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
22-1-2026	izin pembina	[Paraf]	08/2026	Revisi Bab I	[Paraf]
26-1-26	kontek isi bab I s/d III	[Paraf]	12/2026	Revisi Bab II	[Paraf]
13-4-26	kontek isi bab III dan IV	[Paraf]	16/2026	Revisi Bab III + IV	[Paraf]
23-4-26	kontek isi bab IV	[Paraf]	22/2026	izin Penelitian	[Paraf]
27-4-26	kontek isi dan h. pembina	[Paraf]	3/2026	Revisi Pedoman Penelitian	[Paraf]
11-5-26	kontek isi bab IV dan V	[Paraf]	03/2026	Pedoman Penelitian	[Paraf]
18-5-26	kontek isi bab I s/d V	[Paraf]	15/2026	Penelitian	[Paraf]
26-5-26	Acc. ujn Skripsi	[Paraf]	15/2026	Penelitian	[Paraf]
			21/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			12/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			21/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			21/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			21/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			21/2026	Cek Hasil Penelitian	[Paraf]
			22/5-2026	Ujian Skripsi	[Paraf]
				Catatan : Kartu Bimbingan	
				Kemarin Hwang !!	

Pembimbing I,
Murni Yanto
NIP 1957212142003

Pembimbing II,
Sumarto
NIP 199003242019031013.

Catatan : 1. Pada saat bimbingan, kartu ini harus diisi dan ditandatangani/Paraf oleh pembimbing
2. Kartu ini harus dilampirkan sebagai syarat pada saat mendaftar sidang
3. Materi bimbingan tertulis secara terinci tentang hal yang dibimbing

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara**SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN)
UNTUK DIWAWANCARAI**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hotuider Simamora
Jabatan : Wakil Kepala Sekolah.
Asal : SMPN 1 Rejang Lebong.

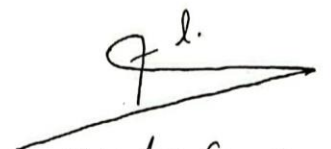
Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Manangement Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2026

Wakil Kepala Sekolah


(Hotuider Simamora.)

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : TAUFIK ANANDA YUSFA, M.Pd
 Jabatan : Waka. Sarpras / Guru Mapel
 Asal : SMPN 1 Riang Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
 Nim : 22561026
 Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, maret 2026
 Guru SMPN 1 RL


 (TAUFIK ANANDA YUSFA, M.Pd)
 NIP. 19940314 2019021 004

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : DEWI ANTTA
Jabatan : WA.KA. KESUKSESAN
Asal : SMP N 1 Kertanegara Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 maret 2026
Guru SMPN 1 RL

(DEWI ANTTA)

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Defira Ramadhana Melwanda
Jabatan : Siswa
Asal : SMP N 1 RL

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, maret 2026
Siswa SMPN 1 RL

(...Defira Ramadhana...)

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Febi Talise Sadawa
Jabatan : Siswa
Asal : SMP N 1 RL

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, maret 2026
Siswa SMPN 1 RL

(.....)

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rinda Patepi, S.Pd.
Jabatan : wali murid.
Asal : SMPN 1 Rejang Lebong.

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, maret 2026
Orang tua/wali murid


(...Rinda Patepi S.Pd...)

Bukti Telah Selesai Melakukan Wawancara

SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENJADI NARASUMBER (INFORMAN) UNTUK DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dermawansyah, S.Pd
Jabatan : orang tua / wali murid.
Asal : SMPN 1 Pejang Lebong.

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dan bersedia untuk diwawancarai dalam kegiatan penelitian/penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Lisda Oktafia
Nim : 22561026
Prodi judul penelitian : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 1 RL.

Wawancara tersebut berkaitan dengan pengumpulan data penelitian dan akan dilaksanakan sesuai waktu yang di sepakati Bersama. Saya menyatakan kesediaan ini tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, maret 2026

Orang tua/wali murid



(Dermawansyah...S.Pd..)

PEDOMAN WAWANCARA

NO	TEMA	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	1. Fokus pada Pelanggan (<i>Customer Focus</i>)	1) Bagaimana sekolah memahami kebutuhan dan harapan siswa? 2) Bagaimana bentuk pelayanan sekolah kepada orang tua siswa? 3) Bagaimana sekolah menindaklanjuti keluhan atau masukan dari pelanggan pendidikan?
		2. Keterlibatan Total (<i>Total Involvement</i>)	1) Bagaimana keterlibatan guru dalam peningkatan mutu sekolah? 2) Bagaimana peran tenaga kependidikan dalam mendukung mutu sekolah? 3) Bagaimana bentuk kerja sama seluruh warga sekolah dalam penerapan TQM?
		3. Kepemimpinan yang Efektif (<i>Leadership</i>)	1) Bagaimana peran kepala sekolah dalam mengarahkan mutu sekolah? 2) Bagaimana kepala sekolah memotivasi guru dalam meningkatkan kinerja? 3) Bagaimana pengambilan keputusan dilakukan secara partisipatif?
		4. Perbaikan Berkelanjutan (<i>Continuous Improvement</i>)	1) Bagaimana sekolah melakukan evaluasi kinerja guru secara berkala? 2) Bagaimana tindak lanjut hasil evaluasi pembelajaran dilakukan? 3) Bagaimana upaya sekolah dalam meningkatkan mutu secara berkelanjutan?
		5. Budaya Mutu (<i>Quality Culture</i>)	1) Bagaimana budaya mutu diterapkan dalam aktivitas

			sekolah sehari-hari? 2) Bagaimana sikap guru terhadap standar mutu yang ditetapkan sekolah? 3) Bagaimana sekolah menanamkan nilai mutu kepada seluruh warga sekolah?
6	KINERJA GURU	1. Perencanaan Pembelajaran	1) Bagaimana Bapak/Ibu menyusun perencanaan pembelajaran sebelum proses belajar mengajar dilakukan? 2) Apa saja perangkat pembelajaran yang biasanya dipersiapkan sebelum mengajar? 3) Bagaimana cara Bapak/Ibu menentukan metode dan media pembelajaran yang akan digunakan?
		2. Pelaksanaan Pembelajaran	1) Bagaimana cara Bapak/Ibu memulai kegiatan pembelajaran di kelas? 2) Metode apa saja yang biasanya digunakan dalam menyampaikan materi pembelajaran kepada siswa? 3) Bagaimana cara Bapak/Ibu mengelola kelas agar proses pembelajaran berjalan dengan baik?
		3. Evaluasi Pembelajaran	1) Bagaimana cara Bapak/Ibu melakukan penilaian terhadap hasil belajar siswa? 2) Teknik penilaian apa saja yang digunakan untuk mengetahui pemahaman siswa terhadap materi? 3) Bagaimana cara Bapak/Ibu mengolah dan

			memanfaatkan hasil penilaian tersebut?
		4. Bimbingan dan Pembinaan Siswa	1) Bagaimana sekolah mendukung guru dalam membimbing siswa yang mengalami kesulitan belajar? 2) Apa program sekolah untuk membantu perkembangan akademik dan karakter siswa? 3) Bagaimana kerja sama guru dan sekolah dalam membina kedisiplinan siswa?
		5. Pengembangan Profesional Guru	1) Apa saja upaya yang Bapak/Ibu lakukan untuk meningkatkan kompetensi sebagai guru? 2) Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan, seminar, atau workshop pendidikan? 3) Bagaimana Bapak/Ibu mengembangkan inovasi atau metode baru dalam pembelajaran?

DOKUMENTASI



Wawancara dengan wakil kepala sekolah SMPN 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan guru mata pelajaran smpn 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan guru mata pelajaran SMPN 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan siswa SMPN 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan siswa SMPN 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan orang tua/wali murid SMPN 1 Rejang Lebong



Wawancara dengan orang tua/wali murid SMPN 1 Rejang Lebong





Keadaan lingkungan sekolah SMPN 1 Rejang Lebong

BIODATA PENULIS



Penulis bernama Lisda Oktafia lahir di Desa Talang Donok pada tanggal 14 Juli 2004, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Lejihel dan Ibu Lenda Sartika. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 1 Talang Donok lulus pada tahun 2016 semasa duduk di bangku SD penulis pernah mendapatkan juara kelas juara 2 dan juara 3. Kemudian melanjutkan sekolah SMP di SMP Negeri 2 Talang Donok, dan lulus pada tahun 2016 semasa duduk di bangku SMP penulis juga pernah mendapatkan juara kelas yaitu juara 1, 2 dan mendapatkan juara umum. Dan kemudian melanjutkan sekolah di SMK Negeri 3 Lebong, semasa duduk di bangku SMK penulis juga pernah mendapatkan juara kelas yaitu juara 3, dan lulus pada tahun 2019.

Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi lagi yaitu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2022. Dalam menempuh pendidikan di IAIN Curup penulis pernah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor BKPSDM Rejang Lebong, dan pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumberrejo Transad , serta pernah melaksanakan PPL di SMP Negeri 1 Rejang Lebong.