

TESIS

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN MUTU GURU DI MADRASAH IBTIDAIYAH
MIFTAHUL HUDA TAYU KABUPATEN PATI**



Disusun oleh:

Abdul Ro'uf

21502300007

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2024

PRASYARAT GELAR

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN MUTU GURU DI MADRASAH IBTIDAIYAH
MIFTAHUL HUDA TAYU KABUPATEN PATI**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Agama Islam dalam
Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Disusun oleh:

Abdul Ro'uf

21502300007

**PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN MUTU GURU DI MADRASAH IBTIDAIYAH
MIFTAHUL HUDA TAYU KABUPATEN PATI**

Oleh:

Abdul Ro'uf

21502300007

Pada tanggal 23 Agustus 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Muna Yastuti Madrah, M.A.
NIK. 211516027


Dr. Choeroni AH., M.Pd., M.Ag.
NIK. 2115110018

Mengetahui:

Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
Ketua,



Dr. H. Agus Irfan, S.H.I., M.P.I
NIK. 210513020

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN MUTU GURU DI MADRASAH IBTIDAIYAH
MIFTAHUL HUDA TAYU KABUPATEN PATI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Abdul Ro'uf
21502200007

Tesis ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal 27 Agustus 2024
Susunan Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Dr. Agus Irfan, S.H.I., M.P.
NIK. 210513020



Dr. Warsiyah, S.Pd.I., M.S.I.
NIK. 211521035

Penguji III



Drs. Asmaji Muchtar, Ph.D.
NIK. 211523037

Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
Ketua,



Dr. Agus Irfan, S.H.I., M.P.I
NIK. 210513020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Abdul Ro'uf

NIM : 21502300007

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati” adalah benar-benar merupakan karya ilmiah saya dengan penuh kesadaran bahwa tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 27 Agustus 2024

Penulis,



Abdul Ro'uf

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Ro'uf

NIM : 21502300007

Program Studi : Magister Pendidikan Agama Islam

Fakultas : Agama Islam

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* dengan judul : “Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati” dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-esklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet ataupun media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Abdul Ro'uf

KATA PENGANTAR

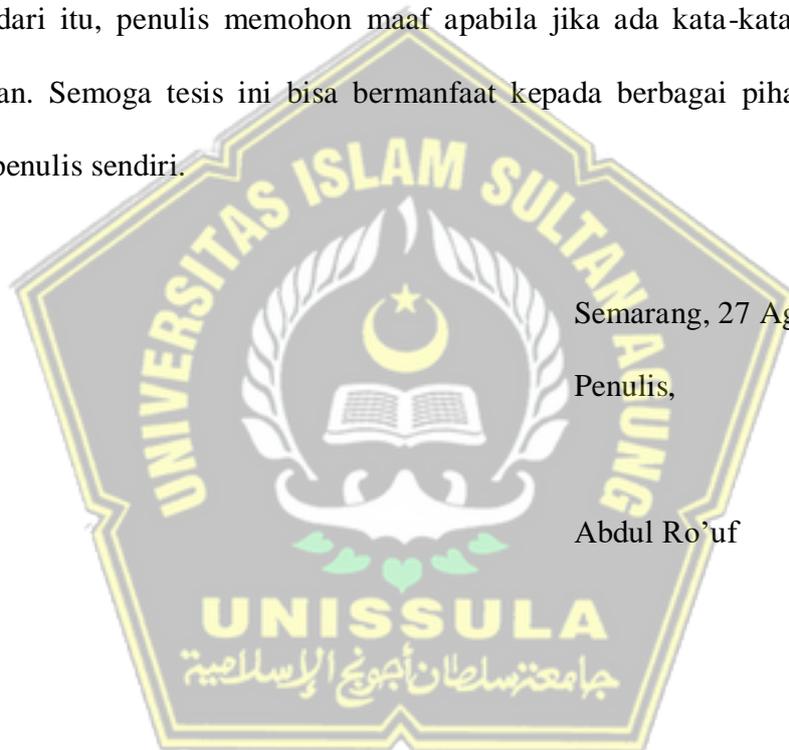
Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt atas rahmat dan karunia yang telah menganugerahi rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga tesis ini terselesaikan dengan baik. Tesis ini dengan judul “Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati”. Disusun untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Magister Pendidikan Agama Islam (M.Pd) Program Studi Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Suatu kebanggaan tersendiri penulis dapat menyelesaikan dalam penulisan tesis ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Drs. Muhtar Arifin Sholeh M.Lib., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Agus Irfan, S.H.I., M.P.I selaku Ketua Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Dr. Muna Yastuti Madrah, M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Choeroni AH., M.Pd., M.Ag selaku Pembimbing II.
5. Tim dosen penguji, dan dosen-dosen Program Magister Pendidikan Islam Unissula Semarang yang telah banyak mencurahkan ilmu kepada penulis.

6. Kepala MI Miftahul Huda Tayu Pati yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan dan do'a penulis semoga amal dan jasa baik semua pihak dicatat sebagai amal kebaikan oleh Allah Swt. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila jika ada kata-kata yang kurang berkenan. Semoga tesis ini bisa bermanfaat kepada berbagai pihak, khususnya untuk penulis sendiri.



Semarang, 27 Agustus 2024

Penulis,

Abdul Ro'uf

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perencanaan, implementasi, dan hasil implementasi Total Quality Management, mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat Total Quality Management, serta sejauh mana peningkatan mutu guru. Penelitian ini dilaksanakan di MI Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan, metode analisis datanya adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Tahap perencanaan implementasi TQM dimulai dengan pembentukan tim, mengadakan pelatihan TQM, menyusun visi, prinsip, serta tujuan sebagai pedoman, komunikasi dan publikasi, analisis SWOT, identifikasi pendukung dan penghambat, memperkirakan sikap karyawan, serta identifikasi kepuasan pelanggan. Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu dalam meningkatkan mutu guru dilaksanakan dengan mengadakan ataupun mengikutsertakan guru dalam pelatihan-pelatihan, mendorong guru untuk melanjutkan pendidikan, serta evaluasi kinerja guru. 2) Faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu Pati adalah manajemen madrasah yang memberi dukungan penuh dalam penerapan prinsipnya, menciptakan budaya kerja yang terbuka, serta adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, madrasah tentunya memberikan dukungan penuh dengan mengadakan pelatihan” pengembangan serta dari guru tersebut harus berpartisipasi aktif. Sedangkan Faktor penghambatnya adalah masih minimnya keterbukaan dalam melaksanakan kerja, serta komunikasi yang masih tergolong kurang efektif. 3) Peningkatan mutu guru di MI Miftahul Huda ditunjukkan dengan para guru menjadi lebih mudah dalam mengungkapkan pendapat, ide serta gagasan karena adanya komunikasi yang terbuka.

Kata Kunci: Mutu; Total Quality Manajemen; Guru

ABSTRACT

This study aims to describe the planning, implementation, and implementation results of Total Quality Management, to describe the supporting and inhibiting factors of Total Quality Management, and the extent to which the quality of educators has improved. This research was conducted at MI Miftahul Huda Tayu Pati. This research is a descriptive qualitative research. Data collection in this study was carried out through observation, interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using qualitative data analysis techniques from Miles and Huberman which consist of data reduction, data presentation, and conclusion and verification. Meanwhile, the data analysis method is descriptive qualitative. The results of this study indicate that: 1) The planning stage of TQM implementation begins with forming a team, conducting TQM training, developing visions, principles and objectives as guidelines, communication and publication, SWOT analysis, identification of supporters and obstacles, estimating employee attitudes, and identification of satisfaction customer. The implementation of TQM at MI Miftahul Huda Tayu in improving teacher quality is carried out by holding or involving teachers in training, encouraging teachers to continue their education, as well as evaluating teacher performance. 2) Factors supporting the implementation of TQM in improving the quality of teachers at MI Miftahul Huda Tayu are madrasah management which provides full support in the application of its principles, creates an open work culture, and there is clear and open communication, madrasahs of course provide full support by holding training "development as well as from the teacher must participate actively. While the inhibiting factor is the lack of openness in carrying out work, as well as communication that is still relatively ineffective. 3) The improvement in the quality of teachers at MI Miftahul Huda Tayu is shown by the fact that it becomes easier for teachers to express opinions, ideas and ideas due to open communication.

Keywords: *Quality; Total Quality Management; Educator*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
PRASYARAT GELAR	II
LEMBAR PERSETUJUAN	III
LEMBAR PENGESAHAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	V
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	VI
KATA PENGANTAR	VII
ABSTRAK.....	IX
ABSTRACT.....	X
DAFTAR ISI.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Fokus Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Pembahasan	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	62
2.3 Kerangka Konseptual	68
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 69
3.1. Jenis Penelitian.....	69
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	69
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	69
3.4. Teknik Pengumpulan Data	69
3.5. Teknik Analisis Data	71
 BAB IV PEMBAHASAN	 72
4.1. Profil Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu.....	73
4.2. Visi, Misi dan Tujuan MI Miftahul Huda Tayu.....	75
4.3. Analisis Data.....	79
4.4. Pembahasan.....	84
 BAB V PENUTUP.....	 99
5.1. Simpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	100
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemampuan suatu bangsa untuk maju didasarkan pada mutu sistem pendidikannya, yang pada gilirannya menghasilkan pekerja-pekerja yang sangat terampil. Tenius dkk menyebutkan bahwa manusia merupakan unsur penting dalam suatu pembangunan. Hal ini dikarenakan manusialah yang memiliki pemikiran, yang mampu mengelola organisasi, serta mampu melaksanakan aktivitas atau program yang nantinya menentukan keberhasilan pembangunan (Tennius Kulla *et al*, 2018:1)

Dalam organisasi pendidikan pun sama. Manusia merupakan unsur yang memegang kendali penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Pendidikan sendiri terdiri dari beberapa unsur yang diantaranya: 1) peserta didik (subjek peserta didik); 2) instruktur (orang yang bertugas melaksanakan pembelajaran yang ditujukan kepada peserta didik); 3) interaksi guru-peserta didik; 4) sumber daya atau konten pendidikan; dan 5) keadaan yang memengaruhi pendidikan, seperti lingkungan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, peserta didik dianggap sebagai anggota masyarakat yang berupaya meningkatkan kemampuannya melalui proses pendidikan yang dapat diakses pada jalur, jenjang, dan jenis pembelajaran tertentu. Guru adalah tenaga profesional pendidikan bersertifikat yang membantu penyelenggaraan pendidikan dan dapat memiliki banyak gelar berdasarkan bidang spesialisasinya, seperti

tutor, instruktur, fasilitator pembelajaran, widyaiswara, dosen, konselor, dan fasilitator. Hal ini menyiratkan bahwa pendidik memiliki tugas besar dalam hal mendidik peserta didik.

Di sini, pendidik bertugas untuk mencapai tujuan pembelajaran. Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tujuan pendidikan nasional adalah untuk menumbuhkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Selain itu, pendidikan nasional juga bertujuan untuk membentuk watak dan peradaban bangsa dengan tujuan untuk meningkatkan mutu hidup bangsa.

Pelaksanaan program wajib belajar 6 tahun yang dilanjutkan dengan program wajib belajar 9 tahun merupakan wujud nyata dari upaya peningkatan mutu sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan. Berbagai strategi pun dilakukan untuk melaksanakan upaya tersebut, antara lain dengan peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan dana, peningkatan mutu tenaga pendidik, peningkatan manajemen, dan perubahan kurikulum. Namun, hingga saat ini, mutu pendidikan Indonesia belum banyak mengalami peningkatan. Unsur-unsur proses pendidikan, hasil pendidikan, dan materi pendidikan pada hakikatnya merupakan tempat melihat mutu pendidikan itu sendiri (Hamzah Uno, 2014:14).

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia adalah dengan meningkatkan mutu pendidik (guru). Dalam menghadapi persaingan yang

semakin ketat di bidang pendidikan, mutu menjadi faktor pembeda antara keberhasilan dan kegagalan, sekaligus jaminan kemajuan sekolah.

Karena guru merupakan orang yang berhadapan langsung dengan peserta didik, maka peningkatan mutu guru menjadi hal yang sangat penting (tujuan pendidikan). Oleh karena itu, tugas guru sangat banyak. Tugas utama guru sebagai tenaga profesional adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengajak peserta didik, menurut Mawardi dalam Maemunawati dan Alif (Siti Maemunawati dan Muhammad Alif, 2020:7). Guru tidak hanya bertugas mendidik generasi muda, tetapi juga harus membantu generasi muda untuk mengembangkan akhlak yang lebih baik. Oleh karena itu, untuk menjadi guru, Anda harus memiliki kesiapan di segala bidang, baik mental, fisik, maupun etika. Instruktur juga harus mampu menjadi panutan positif bagi murid-muridnya, yang dapat mereka jadikan panutan dan contoh (Nur Vita Hana et al., 2021:35).

Menggunakan Total Quality Management (juga dikenal sebagai manajemen mutu terpadu) merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan mutu instruktur di madrasah dan lembaga. Manajemen Mutu Lengkap merupakan prosedur berkelanjutan yang mendorong solusi inovatif terhadap masalah di antara semua anggota staf dalam perusahaan untuk meningkatkan standar mutu proses dan output. TQM didefinisikan oleh tiga elemen kunci: fokus pada klien, dedikasi untuk perbaikan berkelanjutan, dan penekanan kuat pada solusi masalah. Lima kriteria menjadi norma untuk menerapkan Total Quality Management (TQM) di sektor pendidikan. Kriteria tersebut adalah: komitmen,

perbaikan berkelanjutan, persyaratan mutu lulusan, fokus pelanggan internal dan eksternal, dan keterlibatan penuh (Moh Azori, 2009:7)

TQM adalah cara menjalankan bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi dengan terus-menerus meningkatkan sumber daya manusia, proses, barang, dan lingkungannya. Dengan perbaikan yang diadakan terus menerus tersebut maka sedikit demi sedikit mutu atau kualitas guru bisa ditingkatkan. Apabila mutu guru meningkat maka kualitas pendidikan pun akan meningkat.

Sari, Surachman, dan Kusumawati (2018:11) menyoroti bagaimana penerapan teknik TQM dapat secara langsung meningkatkan kinerja pekerja dan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu sumber daya manusia di lembaga pendidikan merupakan aplikasi lain dari manajemen mutu secara menyeluruh.

Penerapan Total Quality Management di sektor pendidikan sedikit berbeda. Dalam penelitiannya, Fahrudin mengungkapkan bahwa MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik telah menerapkan empat konsep TQM, yaitu mutu, kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan melibatkan seluruh komponen organisasi, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan (Ahmad Afghor Fahrudin, 2020: 11). TQM memberdayakan dan melibatkan setiap komponen lembaga pendidikan dengan menempatkan prioritas tinggi pada integrasi semua fungsi dan proses. Untuk mencapai tujuan pendidikan yang memuaskan siswa, orang tua, dan masyarakat, TQM harus diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Menurut penelitian Mawardi (2018), penerapan Total Quality Management dapat meningkatkan mutu pendidikan di sekolah dengan menerapkan strategi berikut: mengelola proses belajar mengajar; mengelola kurikulum; mengelola sumber daya manusia; mengelola siswa; mengelola hubungan antara sekolah dan masyarakat; dan mengelola sekolah dan masyarakat.

Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda adalah sebuah jenjang dasar pada pendidikan formal yang setara dengan sekolah dasar yang berlokasi di Desa Tayu Wetan Kecamatan Tayu Kabupaten Pati. Madrasah Ibtidaiyah ini telah terakreditasi A. Dan berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, di madrasah ini telah dilaksanakan *total quality management*. Oleh karena itu peneliti ingin melaksanakan penelitian disini.

Jadi berdasarkan paparan diatas dapat diasumsikan bahwa *Total Quality Management* dapat meningkatkan mutu sekolah dan juga kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun penelitian ini yang berjudul “Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas identifikasi masalah pada penelitian ini adalah; guru merupakan unsur penting dalam mencapai pendidikan. Tanpa seorang guru tujuan pendidikan yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa tidak akan dapat dicapai. Permasalahan yang sering dihadapi oleh suatu lembaga pendidikan adalah, guru yang belum mampu mengembangkan kemampuannya

sesuai dengan perkembangan yang ada. Padahal kualitas lulusan suatu lembaga pendidikan bergantung pada kualitas seorang guru atau pendidik.

Sebagian guru atau pendidik cenderung tidak memiliki motivasi untuk mengembangkan kemampuan mereka dan menyesuaikan dengan perkembangan yang ada. Maka dari itu, perlu upaya dari lembaga pendidikan (sekolah) untuk melakukan berbagai hal agar kualitas guru selalu meningkat. Salah satu upaya yang akan dibahas di sini adalah implementasi *total quality management*.

1.3 Fokus Penelitian

Isu utama yang akan diteliti menentukan fokus penelitian. Saat melakukan studi kualitatif, tingkat keunikan data yang akan diperoleh dari latar sosial (lapangan) merupakan fokus utama penelitian. Kemudian untuk fokus penelitian saat ini ialah tentang implementasi *total quality management* di MI Miftahul Huda Tayu dalam rangka meningkatkan mutu guru di madrasah tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas, penulis mencoba merumuskan masalah yang akan menjadi fokus pembahasan penelitian ini dalam beberapa pertanyaan:

1. Bagaimana implementasi *total quality management* dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati ?

3. Sejauh mana hasil peningkatan mutu guru melalui *total quality management* dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari adanya penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan implementasi *total quality management* dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati.
3. Mendeskripsikan hasil peningkatan mutu guru melalui *total quality management* dalam meningkatkan mutu guru di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Pati.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dirasakan baik secara teoritis maupun praktis. Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Keuntungan teoritis: dengan meningkatkan kualitas instruktur, temuan penelitian harus memajukan ide-ide ilmiah dan pemahaman tentang manajemen kualitas secara keseluruhan, atau manajemen jaminan kualitas.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk:
 - a. Deskripsi prosedur penerapan manajemen mutu komprehensif (juga dikenal sebagai manajemen jaminan mutu) di madrasah untuk meningkatkan mutu guru diantisipasi dari penelitian ini.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada instruktur dan penjelasan tentang cara menerapkan manajemen mutu komprehensif (juga dikenal sebagai manajemen jaminan mutu) untuk meningkatkan mutu guru. Hal ini untuk membantu pendidik memajukan pengembangan profesional mereka.
- c. Peneliti lain: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian mendatang tentang topik peningkatan mutu guru melalui manajemen mutu menyeluruh, yang juga dikenal sebagai manajemen jaminan mutu.

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama: berisi mengenai latar belakang masalah dari penelitian ini, identifikasi masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, juga tujuan dan manfaat penelitian.

Bab kedua: berisikan mengenai landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Bab ketiga: membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Bab keempat: merupakan pokok pembahasan dari penelitian. Di sini berisikan mengenai data profil Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu dan pelaksanaan atau implementasi TQM di MI Miftahul Huda, mulai dari perencanaan, proses pelaksanaan, faktor pendukung dan faktor penghambat.

Bab kelima: yang berisi kesimpulan dari temuan yang ada pada penelitian ini, dan juga implikasinya terhadap pengembangan pendidikan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

1. Kompetensi Guru

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, seorang guru dituntut untuk memiliki empat kompetensi sebagai berikut: 1. Kompetensi pedagogik 2. Kompetensi kepribadian 3. Kompetensi sosial 4. Kemampuan profesional.

Keterampilan menguasai pembelajaran edukatif, dialogis, dan memahami peserta didik disebut kompetensi pedagogik. Menurut Trianto dan Titik Triwulan Tutik (2007:85), kompetensi ini pada hakikatnya meliputi kemampuan memahami peserta didik, merencanakan dan melaksanakan pembelajaran, menilai tujuan pembelajaran, dan membantu peserta didik dalam mewujudkan berbagai potensi yang dimilikinya.

Menurut Dedi Supriyadi (1999:98), kemampuan guru dalam menjaga harga diri dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan merupakan aspek penting dari kepribadiannya. Kompetensi sosial merupakan kemampuan guru untuk berpartisipasi secara sosial dalam lingkungan formal maupun informal dalam pekerjaannya sehari-hari di masyarakat (Piet A. Sahertian dan Ida Aleida Sahertian, 1992:16). Kompetensi profesional merupakan kemampuan untuk menguasai sumber belajar dalam bidang studi yang luas dan kompleks, yang meliputi penguasaan konten ilmiah yang menjadi dasar kurikulum dalam mata pelajaran sekolah dan memberikan

pemahaman ilmiah sebagai guru (Trianto dan Titik Triwulan Tutik, 2007:90) .

2. Mutu Guru

a. Pengertian Mutu

Istilah "kualitas" dapat merujuk pada berbagai gagasan, termasuk "baik," "indah," dan "benar." Menurut Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, "kualitas adalah konsep yang licin," yang berarti bahwa apa yang dianggap sebagai kualitas oleh satu orang mungkin tidak selalu sama bagi orang lain (Edward Sallis, 2012:50).

Banyak profesional dan lembaga mencoba mendefinisikan keunggulan menurut sudut pandang mereka sendiri. Menurut Nurhayati Abdul Hadis (2014:84), keunggulan mengacu pada seberapa baik suatu produk memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini ditentukan oleh lima aspek utama teknologi: kekuatan; psikologi; rasa; waktu; keandalan; kontraktual; jaminan; dan etika; kesopanan. Dua faktor utama yang menentukan apakah suatu produk cocok untuk digunakan: pertama, produk tersebut harus memenuhi permintaan klien; kedua, produk tersebut tidak boleh memiliki cacat. Jika suatu organisasi atau lembaga pendidikan memiliki putaran kedua ini, maka organisasi atau lembaga pendidikan tersebut akan kuat dan bertahan di era persaingan global. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kepatuhan terhadap standar atau persyaratan "*quality is conformance to customer requirement*" (F. Sarhan, 2011:13).

Edward Sallis (2006:51) memberikan definisi lain tentang mutu yang juga tampak dalam gagasan absolut dan relatif. Jika suatu barang memenuhi persyaratan yang paling ketat, maka barang tersebut dikatakan memiliki mutu terbaik menurut gagasan absolut. Akibatnya, barang tersebut tidak lagi terlampaui. Menurut gagasan relatif, mutu didefinisikan sebagai pemenuhan persyaratan dan pencapaian tujuan (sesuai dengan tujuan penggunaannya). Karena mutu dalam konteks ini mengacu pada produsen, maka mutu juga mengacu pada pemenuhan persyaratan pelanggan.

Deming mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian dengan spesifikasi dan tanpa cacat dalam jangka waktu yang lama, sedangkan Goetsch dan Davis dalam Engkoswara mendefinisikan mutu sebagai keadaan dinamis yang melibatkan orang, proses, lingkungan, produk, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan (Engkoswara dan Aan Komariah, 2011:304).

Setelah menelaah definisi-definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan barang, layanan, personel, sistem, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Mutu pendidikan berkaitan dengan prosedur, lingkungan belajar, dan hasil pendidikan di bidang pendidikan yang dapat memenuhi standar masyarakat dan profesional.

Ada dua cara untuk melihat hubungan antara mutu dan pendidikan: dalam hal proses pendidikan dan hasil pendidikan. Jika setiap komponen pendidikan terintegrasi dalam proses pendidikan, maka proses pendidikan

tersebut bermutu tinggi. Berbagai masukan, termasuk materi terbuka, metode, rekomendasi sekolah, bantuan administratif, infrastruktur, dan sumber daya lainnya, serta pembentukan lingkungan yang mendukung, merupakan faktor-faktor dalam proses pendidikan. Sebaliknya, pencapaian yang dilakukan sekolah selama kurun waktu tertentu disebut sebagai mutu pendidikan dalam konteks hasil pendidikan (B. Suryosubroto, 2010:210).

Menurut uraian di atas, kapasitas sekolah untuk memberikan layanan pendidikan guna memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti masukan, proses, dan keluaran pendidikan, dapat dipandang sebagai mutu pendidikan dalam konteks ini.

b. Sifat Pokok Mutu

Berdasarkan kerangka manajemen pengembangan mutu terpadu, usaha pendidikan pada dasarnya adalah usaha "layanan" yang melayani kliennya, yang sebagian besar terdiri dari siswa yang terdaftar di lembaga pendidikan. Salis mengklaim bahwa klien layanan pendidikan dapat terdiri dari berbagai komponen, setidaknya empat di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Pembelajar dapat berupa siswa, guru, peserta didik, atau peserta; individu-individu ini biasanya disebut sebagai klien atau pelanggan utama (konsumen eksternal primer).
- 2) Kita menyebut klien yang terkait dengan individu yang menyekolahkan mereka, seperti orang tua atau lembaga tempat klien bekerja, sebagai pelanggan sekunder (pelanggan eksternal sekunder).

- 3) Pekerjaan tersier merujuk pada profesi apa pun yang membutuhkan hasil pendidikan, seperti pemerintah atau masyarakat (konsumen eksternal tersier).
- 4) Masih ada lebih banyak konsumen dalam konteks hubungan kelembagaan. Ini termasuk para pemimpin lembaga pendidikan serta instruktur, dosen, dan tutor yang bekerja di dalam lembaga serta personel administrasi. (Edward Sallis, 2012:57) .

Slamet menyatakan bahwa 1) ketergantungan, 2) kepastian, 3) keberwujudan, 4) empati, dan 5) daya tanggap merupakan komponen penting dari layanan berkualitas tinggi. Gonzalo Slamet (1999:33).

Agar layanan pendidikan suatu lembaga dapat memenuhi persyaratan dan harapan setiap klien, inisiatif peningkatan mutu harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan atau harapan tersebut. Kepuasan dan kesenangan mereka dalam menerima layanan pendidikan perlu menjadi model bagi inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

c. Faktor yang Mempengaruhi Mutu

Mutu produk secara langsung dipenuhi oleh sembilan faktor dasar, yang dikenal dengan istilah “9M”, yang terdiri atas:

- 1) Pasar (Market); Karena pasar terus menerus mengalami ledakan kuantitas barang baru dan yang sudah ditingkatkan, perusahaan harus lebih adaptif dan cepat mengubah arah.

- 2) Uang (Money); Salah satu titik rawan di mana biaya operasional dan kerugian dapat dikurangi untuk meningkatkan laba adalah biaya kualitas.
- 3) Manajemen (Management); Semua divisi dan tingkatan manajemen memiliki tingkat akuntabilitas tertentu untuk kualitas.
- 4) Manusia (Men); Pekerja dengan keahlian khusus kini banyak diminati.
- 5) Motivasi (Motivation); Penguatan positif bahwa usaha sendiri membantu organisasi mencapai tujuannya dapat meningkatkan motivasi karyawan.
- 6) Bahan; Bahan perlu diperiksa untuk memastikan kompatibilitas pemrosesan. Memeriksa spesifikasi dengan persyaratan yang semakin ketat dapat membantu memangkas biaya.
- 7) Mesin dan Mekanisasi (Machinery and Mechanization); Aspirasi bisnis untuk memangkas biaya dan meningkatkan tingkat output memotivasi pemanfaatan peralatan manufaktur yang ideal.
- 8) Advanced Information Methods (Metode Informasi Modern); Informasi kini dapat dikumpulkan, disimpan, diambil, dan diubah karena pesatnya perkembangan teknologi seperti komputer.
- 9) Persyaratan untuk Proses Produksi (Instalasi Persyaratan Produk); Perbaikan dalam rekayasa rencana memerlukan kontrol yang lebih ketat di seluruh proses produksi (Edward Sallis, 2012:59).

d. Pengertian Guru

Guru merupakan pendidik profesional yang tugas utamanya adalah mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, mengevaluasi, dan menerima peserta didik pada jenjang pendidikan formal dasar dan menengah mulai dari pendidikan anak usia dini, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Ketentuannya.

Guru merupakan orang yang memberikan informasi kepada peserta didik. Salah satu peran utama dalam membentuk warga negara masa depan adalah guru. Guru dianggap sebagai tenaga profesional karena secara tersirat telah memilih untuk mengemban dan melaksanakan sebagian kewajiban pendidikan yang diamanatkan oleh orang tua (Zakiyah Darajat, 2008:39).

Guru memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pendidikan di sekolah. Guru digambarkan sebagai pihak atau pelaku yang melaksanakan kegiatan mendidik peserta didiknya agar tumbuh dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan, mengingat besarnya perannya dalam bidang pendidikan. Guru bertanggung jawab untuk menggugah peserta didik agar mau belajar.

Di sisi lain, guru merupakan seseorang yang memberikan jasa yang sangat berarti bagi bangsa dan masyarakat. Pendidikan dan pengajaran yang diberikan oleh guru memiliki dampak yang signifikan terhadap

perkembangan atau kemunduran tingkat budaya suatu bangsa, serta titik tinggi dan rendahnya (Ngalim Purwanto, 1995:12).

Imam Tholkhah dan A. Barizi (2004:223) mendefinisikan guru profesional sebagai orang yang dapat memadukan pelatihan khusus di tempat kerja dengan fungsi dan tugas pendidikan. Guru profesional juga adalah orang yang dapat mengembangkan pekerjaannya secara ilmiah dan melanjutkan kariernya sepanjang hayatnya.

Kata "guru" dipahami sebagai digugu dan ditiru sesuai dengan karatabasa, dialek bahasa Jawa yang mengandung makna kata yang dijelaskan berdasarkan interpretasi bunyi suku kata (Zahara Idris dan Lisma Jamal, 1992:56). Digugu menandakan bahwa pernyataannya dapat diandalkan dan diterima. Ditiru adalah kata kerja untuk diikuti, ditiru, dan perilaku yang ditiru. Seorang guru tidak boleh berperilaku wagu atau cabul karena mereka adalah contoh bagi murid-muridnya, atau suritadhadan. Wagu adalah istilah yang berarti tidak pantas, tidak sesuai, tidak pada tempatnya, dan tidak sesuai. Tidak senonoh berarti tidak menyenangkan, vulgar, dan tidak senonoh.

Guru pada hakikatnya adalah orang yang memberikan informasi kepada siswa. Menurut persepsi masyarakat, instruktur adalah mereka yang mengawasi pendidikan di lingkungan tertentu, seperti rumah, masjid, atau mushola, selain lembaga pendidikan resmi (Syaiful Bahri Djamarah, 2010:31). Dengan demikian, guru adalah siapa saja yang memiliki kekuatan dan tugas untuk membimbing dan mendukung siswa baik secara tradisional maupun individual, baik di dalam maupun di luar kelas.

Siapa saja yang bertanggung jawab atas pertumbuhan siswa dianggap sebagai guru dalam Islam (Idris dan Jamal, 1992:56). Dalam Islam, orang tua siswa ibu dan ayah mereka adalah orang yang bertanggung jawab. Menurut firman Allah sebagaimana diwahyukan dalam Surah Attahrim, ayat 6 Al-Qur'an, orang tua memiliki tugas utama.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ

عَلَيْهَا مَلَبِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu, penjaganya malaikat- malaikat yang kasar, dan keras, yang tidak durhaka kepada Allah terhadap apa yang Dia perintahkan kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan."

Mengingat bahwa salah satu ajaran utama Islam adalah pendidikan, menjadi guru dipandang sebagai pekerjaan yang sangat terhormat. Sudah menjadi hal yang umum untuk menyebut Nabi Muhammad sebagai "guru manusia"; namun, seorang guru seharusnya lebih dari sekadar staf. Oleh karena itu, dalam Islam, seseorang menjadi guru bukan karena telah memenuhi persyaratan akademis dan ilmiah, melainkan karena memiliki akhlak yang baik. Oleh karena itu, seorang guru membentuk kepribadian dan nilai-nilai siswanya melalui ajaran Islam selain memberikan pengetahuan.

Proses belajar mengajar dipengaruhi oleh guru. Oleh karena itu, mereka harus bekerja keras untuk membantu siswanya mencapai tujuan mereka. Guru harus memiliki otoritas, memiliki visi yang luas, dan mampu menguasai siswanya. Guru yang memiliki otoritas adalah mereka yang

memiliki keaslian, yaitu kemampuan untuk memberi kesan dan berdampak pada tindakan yang diambil.

e. Tugas dan Peran Guru

Guru memiliki peran yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Pendidikan tidak akan berjalan tanpa adanya guru. Guru merupakan salah satu komponen penting dalam pembelajaran yang efektif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, tugas guru SD/MI adalah mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengajak siswa.

Guru memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam dunia pendidikan, selain hanya memberikan materi pelajaran, guru juga harus mampu membentuk kepribadian dan kompetensi siswa. Oleh karena itu, untuk mencegah terjadinya penyimpangan perilaku atau indisipliner, guru harus selalu memantau perilaku siswa, terutama pada saat jam pelajaran. Oleh karena itu, menurut Mulyasa, guru harus mampu menumbuhkan kedisiplinan belajar siswa:

- 1) Mentor: Guru harus berupaya memfasilitasi pembelajaran dan membimbing siswa dengan membimbing dan mengarahkan perilaku mereka dengan cara yang baik.
- 2) Memberikan contoh yang baik atau menjadi panutan: Guru perlu bertindak secara disiplin terhadap siswanya, karena hal ini akan membantu anak-anak belajar disiplin.

- 3) Supervisor: Guru diharuskan mengawasi setiap perilaku siswa, terutama selama jam sekolah resmi, sehingga setiap pelanggaran dapat diperbaiki dengan sukses.
- 4) Kontrol: Semua perilaku siswa di sekolah harus berada di bawah wewenang guru. Dalam situasi ini, pendidik harus dapat menggunakan sumber daya pengajaran secara efisien, cepat, dan spesifik, sambil menerapkan penghargaan dan hukuman kepada siswa. (E. Mulyasa, 2017: 173).

Berikut ini adalah definisi tugas guru menurut Gary Flewelling dan William Higginson (2003): 1) Memberikan stimulasi intelektual, emosional, spiritual, dan sosial kepada siswa melalui tugas-tugas pembelajaran yang kaya dan dirancang dengan baik; 2) Berinteraksi dengan siswa dalam percakapan untuk menginspirasi, menantang, berpikir, berbagi, mengklarifikasi, menegaskan, merefleksikan, mengevaluasi, dan menghargai perkembangan, pertumbuhan, dan kesuksesan; 3) Mengilustrasikan keuntungan mempelajari suatu mata pelajaran; 4. Berperan sebagai orang yang membantu, memotivasi, meneguhkan, memberi jiwa yang membangkitkan semangat dan mengangkat semangat siswa dengan menyalakan rasa ingin tahu, gairah, dan semangat mereka dalam diri siswa yang berani mengambil risiko (pembelajaran yang berani mengambil risiko); dengan cara ini, guru berperan sebagai pendidik, fasilitator, dan seniman (Gary Flewelling dan William Higginson, 2003: 189).

Menurut Oemar Hamalik (2009:33) dalam bukunya *Psychology of Learning and Teaching*, salah satu tanggung jawab guru di kelas adalah membantu siswa menjadi pembelajar yang sejalan dengan tujuan sekolah. Ini adalah peran pertama yang dijalankan guru. Kedua, dalam perannya sebagai mentor, pendidik membantu orang mengembangkan pemahaman dan pengarahan diri yang diperlukan untuk memaksimalkan adaptasi mereka terhadap kelas, keluarga, dan masyarakat.

Peranan guru dianggap dominan menurut Rusman diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Guru sebagai demonstrator

Guru hendaknya menjadi ahli dalam bahan ajar atau materi pelajaran yang akan diajarkannya dan mengembangkannya melalui percakapan sebagai demonstrasi, karena hal tersebut akan memberikan dampak yang signifikan terhadap hasil belajar yang dicapai siswa.

2) Guru sebagai pengelola kelas

Dalam aspirasinya untuk mengawasi kelas (manajer pembelajaran). Kelas merupakan lingkungan yang memerlukan pengaturan, sehingga guru harus mampu mengelolanya.

3) Guru sebagai mediator dan fasilitator

Karena media pendidikan merupakan instrumen komunikasi yang dapat meningkatkan efektivitas proses belajar mengajar, instruktur harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang media tersebut agar dapat berperan sebagai mediator secara efektif. Sama seperti mereka berperan sebagai fasilitator, pendidik harus mampu

menawarkan materi pembelajaran yang bermanfaat yang dapat meningkatkan proses belajar mengajar dan pencapaian tujuan. Materi ini dapat mencakup sumber daya manusia, buku teks, terbitan berkala, atau surat.

4) Guru sebagai evaluator

Sebagai penilai yang kompeten, instruktur harus melakukan evaluasi untuk menentukan apakah tujuan telah tercapai, apakah siswa telah memahami konten, dan apakah pendekatan yang diambil sudah memadai (Rusman, 2012: 62-64).

f. Syarat Guru

Pendidik adalah pahlawan yang kurang dihargai. Itulah salah satu ciri yang selama ini dianugerahkan oleh masyarakat. Sebab, di pelosok desa sekalipun, para pendidik bersemangat mengabdikan diri karena keluhuran dan kewibawaannya. Guru bekerja keras untuk membantu anak didiknya menjadi anggota masyarakat dan nusantara yang berharga, terlepas dari segala kekurangannya. Oleh karena itu, guru merupakan profesi yang terhormat di mata negara dan agama, khususnya bagi para pendidik agama.

Guru perlu memenuhi standar tertentu agar dapat menjalankan peran dan kewajibannya dengan baik, karena mengajar merupakan karier yang menuntut bakat-bakat khusus. Dalam pengangkatan tenaga pendidik, kualifikasi dipahami sebagai kualitas utama pendidik yang dapat dibuktikan secara objektif (Ahmad Tafsir, 1998:82).

M. Ngalim Purwanto (1995:139) menyatakan bahwa standar yang harus dipenuhi oleh pendidik adalah:

- 1) Berijazah
- 2) Sehat jasmani dan rohani
- 3) Taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berkelakuan baik
- 4) Berjiwa Nasional.

g. Standar Mutu Guru

“Kompetensi guru” merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menentukan apakah seorang guru berkualitas baik atau buruk dalam hal kinerja atau produktivitasnya. “Standar nasional meliputi isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus direncanakan dan dilaksanakan secara berkala” (Redaksi Fokusmeda, 2005:5) sebagaimana tercermin dalam PP nomor 19 tahun 2005 pasal 2 (1).

Standar yang dimaksud adalah kriteria yang telah ditetapkan dan disempurnakan melalui sumber, proses, dan administrasi yang efisien. Sedangkan kriteria merupakan gambaran bentuk dan keadaan yang ideal.

Dalam konteks ini, standar juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk menjamin bahwa program pelatihan untuk suatu profesi tertentu dapat memberikan keterampilan dan pengetahuan prasyarat yang harus dimiliki oleh pelamar agar dapat diterima dalam profesi yang bersangkutan.

Menurut Abdul Majid, “kompetensi adalah seperangkat perilaku bertanggung jawab yang harus dimiliki oleh seseorang agar dianggap mampu melaksanakan tugas dalam bidang pekerjaan tertentu.” Keahlian, keberlanjutan, dan tindakan efektif merupakan prioritas utama kecerdasan. Akan tetapi, tanggung jawab perlu didefinisikan sebagai realitas perilaku moral sebagaimana diamati dari sudut pandang ilmu pengetahuan, teknologi, dan etika.

“Kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang tercermin dalam kebiasaan berpikir dan bertindak” merupakan definisi lain yang dikemukakan oleh Abdul Majid (Abdul Majid, 2006:5). Akan tetapi, kompetensi diartikan sebagai kapasitas seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas dalam buku “Tinjauan Hukum Hak dan Kewajiban Pendidik (Menurut UU Guru dan Dosen)”. Kemampuan, keterampilan, dan perangkat keterampilan seseorang dalam kaitannya dengan tanggung jawab, jabatan, atau profesinya juga dianggap sebagai aspek kompetensi (Trianto dan Titik Triwulan, 2006:62).

Kecakapan instruktur Menurut Sahertian, ada tiga definisi yang dapat diajukan: Ukuran pertama kompetensi guru adalah kapasitasnya dalam melaksanakan tujuan yang dimaksudkan. Kedua, sifat kepribadian guru yang penting yang mengarahkan harapannya untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan adalah kompetensi guru. Ketiga, perilaku yang diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan dikenal sebagai kompetensi guru (Trianto dan Titik Triwulan, 2006:62).

Sementara itu, Oemar Hamalik (2003) menunjukkan bahwa instruktur perlu memiliki kompetensi berikut agar mereka dapat memenuhi peran dan tujuan sekolah:

- 1) pengajar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif.
- 2) pengajar mampu berupaya keras untuk mencapai tujuan instruksional (pendidikan) institusi.
- 3) pengajar kompeten untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sepanjang pembelajaran di kelas.

Sementara itu, penguasaan keempat kompetensi tersebut, yakni kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional, dipandang sebagai indikator kompetensi yang baik bagi seorang pengajar sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) UU Dosen dan Pendidik.

Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa standar kompetensi guru merupakan salah satu cara untuk mengukur kemampuan guru dalam menguasai ilmu pengetahuan dan berperilaku sesuai dengan ajarannya agar dapat menduduki jabatan fungsional sesuai dengan bidang tugas, latar belakang pendidikan, dan kualifikasinya.

Dalam rangka meningkatkan mutu proses pembelajaran, standar kompetensi guru berupaya untuk memberikan acuan yang seragam dalam menilai kinerja guru.

Sehingga, kompetensi yang dimiliki setiap guru akan menunjukkan mutu pendidikannya. Kompetensi tersebut akan ditunjukkan dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan profesionalisme dalam melaksanakan

tugas mengajar. Hal ini mengandung makna bahwa pendidik tidak hanya dituntut untuk cerdas, tetapi juga terampil dalam menyampaikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik.

1) Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, adalah kemampuan untuk mengawasi pembelajaran peserta didik. Jika seorang guru memiliki keahlian dalam suatu bidang studi, ilmu pendidikan, strategi pembelajaran, dan teknik pembelajaran, maka guru tersebut dikatakan memiliki kompetensi pedagogik minimal. Selain itu, kompetensi pedagogik juga diukur dari kemampuan guru dalam mendukung, membimbing, dan memimpin.

Islam sangat menekankan pada keterampilan mengajar guru dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, dalam Islam, kedudukan orang yang berilmu dan bertakwa lebih tinggi dari orang lain; hal ini sebanding dengan pernyataan Allah SWT dalam Surat al-Mujjadi ayat 11 Al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا

فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Mujadalah:11).

Ayat di atas menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman, berilmu, dan mengamalkan ilmunya sesuai dengan petunjuk Allah dan

Rasul-Nya adalah orang-orang yang paling tinggi derajatnya di sisi Allah. Kemudian Allah SWT menegaskan bahwa karena Dia mengetahui apa yang telah dikerjakan oleh hamba-hamba-Nya, maka Dia akan memberikan balasan yang setimpal.

2) Kompetensi Kepribadian

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi kepribadian diartikan sebagai kemampuan guru untuk menjadi guru yang tangguh, bermoral baik, berwibawa, cerdas, dan dapat menjadi teladan bagi anak didiknya.

Filosofi jawa yang sering kita dengar mengatakan sosok guru adalah *“digugu dan ditiru”*. *Digugu setiap tutur kata yang disampaikan, dan ditiru setiap tingkah laku dan tindak tanduknya*. Bagi orang yang memilih mengajar sebagai kariernya, dualisme pribadi ideal seorang guru yaitu, keselarasan antara tindakan dan perkataan merupakan hasil yang wajar.

Sesuai dengan prinsip filosofis, pendidik harus menjadi pribadi yang berwawasan luas karena, selain memberikan ilmu, mereka juga perlu membimbing dan mendukung murid-muridnya. Seorang guru harus memiliki akhlak yang mulia karena perilaku dan perbuatannya harus menjadi teladan. Dengan kata lain, pendidik harus menjadi panutan moral yang akan ditiru dan ditiru oleh murid-muridnya baik dalam perkataan maupun perbuatannya.

Sebagai orang yang mengemban tugas pendidikan Islam, maka pengajar pendidikan agama Islam harus memiliki akhlak yang saleh. Karena merekalah yang akan membentuk murid-muridnya menjadi pemuda yang saleh, hal ini memiliki konsekuensi praktis. Oleh karena itu, seorang pengajar agama perlu memiliki kualitas-kualitas yang telah digariskan oleh para pemimpin Islam berikut ini.

Seorang pendidik Islam harus memiliki kualitas-kualitas berikut ini, menurut Moh. Athiyah al-Abrasyi, yang dikutip oleh Sanusi Uwes dalam karyanya tentang manajemen peningkatan kualitas dosen:

- a) Memiliki akhlak zuhud, mengutamakan mencari keridhaan Allah SWT di atas harta benda.
- b) Seorang guru hendaknya suci jasmani, tidak melakukan kejahatan besar, sifat ria (mencari ketenaran), permusuhan, kebencian, perkawinan, dan sifat-sifat tercela lainnya.
- c) Ikhlas dalam bekerja: Ikhlas dan jujur seorang guru dalam bekerja merupakan kunci keberhasilannya dan keberhasilan anak didiknya dalam memenuhi kewajibannya.
- d) Seorang guru hendaknya sabar, penuh pengertian, menghargai diri sendiri, mampu mengendalikan emosinya, dan berwawasan luas. Ia juga hendaknya mampu memaafkan kesalahan-kesalahan kecil yang dilakukan anak didiknya.
- e) Seorang guru hendaknya memperhatikan keadaan anak didiknya sebagaimana ia memperhatikan anak didiknya sendiri dan hendaknya mengasihi mereka sebagaimana ia mengasihi anak didiknya sendiri. Ia

hendaknya lebih mengasihi anak didiknya daripada anak didiknya sendiri.

- f) Agar dapat memastikan bahwa ia mengajar anak didiknya dengan benar, seorang guru perlu menyadari kepribadian, kebiasaan, adat istiadat, sentimen, dan gagasan mereka.
- g) Untuk memastikan bahwa materi yang diajarkannya tidak dangkal, seorang guru harus menjadi ahli dalam materi pelajaran dan memperluas pemahamannya terhadap materi tersebut.

Ciri-ciri guru muslim sebagaimana dikemukakan oleh Ahmad Tafsir sebagaimana dikutip oleh Khoiron Rosyadi adalah: (a). murah hati, (b). senang memberi petunjuk, (c). senang memberi peringatan, (d). senang melarang muridnya berbuat yang tidak baik, (e). hati-hati dalam memilih alat peraga atau bahan ajar yang sesuai dengan lingkungan murid, (f). santun terhadap kelas lain yang tidak dikuasainya, (g). bijaksana dalam memilih bahan ajar berdasarkan bakat murid, (h). mengutamakan akal dan ijtihad, (i). tulus dalam memahami, (j). adil dalam segala hal (Rosyadi, Khoiron, 2004: 191).

Direktur Pendidikan Agama telah menetapkan standar tambahan bagi guru agama sebagai tambahan dari standar-standar tersebut:

- a) Seorang yang beriman, muslim, dan muhsin;
- b) Taat pada perintah agama (menjalankan syariat Islam dan menjadi contoh bagi anak didiknya);
- c) Memiliki jiwa pendidik, jiwa yang tulus, dan kasih sayang kepada anak didiknya;

- d) Menguasai dasar-dasar pendidikan, khususnya didaktik dan metodologi;
- e) Ahli dalam ilmu agama Islam;
- f) Tidak memiliki keterbatasan rohani dan jasmani.

3) Kompetensi Sosial

Kemampuan guru dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar secara efektif dan efisien disebut kompetensi sosial, menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Kemampuan guru dalam membina dan mengembangkan hubungan sosial sebagai anggota masyarakat dan sebagai tenaga profesional juga dapat dipandang sebagai kompetensi sosial.

Oleh karena itu, selain bertanggung jawab di dalam kelas, guru juga memiliki tanggung jawab untuk memengaruhi perkembangan peserta didik di luar kelas. Dengan kata lain, pendidik bukan hanya individu yang berdiri di hadapan peserta didik untuk menyampaikan pengetahuan tertentu; melainkan, mereka adalah anggota masyarakat yang terlibat, kreatif, dan berpikiran bebas yang membimbing peserta didiknya tumbuh menjadi anggota masyarakat yang berkontribusi.

Guru diharapkan hadir di masyarakat sebagai pendidik, baik secara langsung sebagai anggota masyarakat maupun secara tidak langsung dengan mulai membimbing dan membimbing peserta didik.

Hal ini karena, dalam perspektif masyarakat, guru merupakan panutan positif yang patut ditiru.

Jiwa idealis akan muncul dari keterampilan sosial dan personal; Jiwa idealis ini akan dididik melalui tindakan pengabdian kepada bangsa, negara, agama, dan kemanusiaan, sehingga dapat mencerdaskan bangsa dan negara untuk melahirkan generasi yang mandiri. Inilah idealisme pendidik yang harus dipegang teguh.

4) Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional diartikan sebagai pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap suatu pokok bahasan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Standar kompetensi tersebut menetapkan para ahli di bidangnya yang harus menyelenggarakan dan mengembangkan sistem pendidikan untuk menjamin keberhasilan peserta didik. Untuk menyelenggarakan proses pembelajaran yang efisien, guru perlu memiliki rasa kompetensi yang kuat dan kemauan untuk mempelajari hal-hal baru.

Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan instruktur yang kompeten, yaitu mereka yang memiliki berbagai kompetensi (pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan) yang memungkinkan mereka untuk mengajar dengan sukses ketika ditugaskan. Kemahiran dalam mengelola kegiatan belajar mengajar mensyaratkan kepemilikan pengetahuan, bakat, dan keterampilan.

Prasyarat terpenting bagi seorang guru dalam Islam adalah agama, menurut Munir Mursi yang mengutip Ahmad Tafsir (1998:81). Oleh karena itu, kriteria berikut harus dipenuhi agar seorang guru dianggap sebagai guru Muslim yang sah: Seorang dewasa yang matang harus memenuhi persyaratan berikut: a) dewasa; b) sehat jasmani dan rohani; c) memiliki keahlian dalam mata pelajaran pendidikan, termasuk pengajaran ilmu pengetahuan; dan d) merupakan keturunan Muslim.

h. Indikator Guru Profesional

Seseorang yang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang khas untuk bidang pekerjaannya disebut sebagai seorang profesional, menurut Mukhtar (2003:79). A. Samana (1994:27) di sisi lain menyatakan bahwa seorang pekerja yang cakap dalam bahasa sehari-hari dianggap sebagai seorang profesional, bahkan ketika kemahiran mereka hanya merupakan hasil dari keingintahuan dan pembelajaran kebiasaan mereka. Piet A. Sahertian lebih lanjut berpendapat bahwa istilah "profesional" sering dipahami merujuk pada kemahiran teknis seseorang. Misalnya, seorang guru dianggap profesional jika mereka memiliki standar yang tinggi untuk pengajaran mereka. Selain itu, kata "profesional" juga dapat merujuk pada seorang ahli, tanggung jawab, atau tanggung jawab intelektual dan praktis. kewajiban moral umum (Piet A. Sahertian, 1992:29). Buku *A Teacher Is a Many Thing* yang ditulis oleh Earl V. Pullias dan James D. Young pada tahun 1968, mencantumkan empat belas kualitas yang harus dimiliki oleh guru yang unggul: guru sebagai guru, guru sebagai panutan, guru sebagai

penasihat, guru sebagai pemegang otoritas, guru sebagai pembaharu, guru sebagai pembimbing, guru sebagai pelaksana tugas rutin, guru sebagai visioner, guru sebagai kreator, guru sebagai pribadi yang realistis, guru sebagai pendongeng dan aktor, guru sebagai pembongkar kubu, guru sebagai peneliti, dan guru sebagai penilai.

Jika seorang pendidik dapat menunjukkan kesesuaiannya sebagai panutan atau contoh, mereka akan memiliki reputasi positif di masyarakat sebagai pendidik profesional. Sikap dan perilaku guru akan terlihat oleh masyarakat setiap hari.

Pola perilaku instruktur terhubung dengan seberapa baik mereka memahami, mewujudkan, dan menggunakan sikap dan keterampilan profesional mereka. Pola perilaku yang sesuai konsisten dengan tujuannya, yang meliputi:

1) Sikap terhadap perundang-undangan

Guru adalah pegawai negara dan bagian dari sistem negara. Jadi, agar mereka dapat melaksanakan arahan yang membentuk kebijakan ini, para pendidik harus mendapatkan informasi lengkap tentang kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pendidikan

2) Sikap terhadap organisasi profesi

Platform dan metode layanan organisasi disediakan oleh kelompok profesional. Organisasi tersebut terdiri dari semua anggota, administrator, dan semua alat dan perangkat. Anggota diharapkan untuk mendedikasikan sebagian waktu mereka untuk memajukan pengembangan profesional mereka, dan otoritas organisasi mengawasi

keseluruhan penggunaan waktu dan upaya ini, sehingga penggunaannya efisien dan berhasil. Dengan kata lain, semua profesional termasuk administrator memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi pada pemeliharaan, kemajuan, dan peningkatan asosiasi profesional mereka untuk memenuhi tujuan organisasi.

3) Sikap terhadap teman sejawat

Guru di dalam dan luar kelas harus memupuk dan menjunjung tinggi rasa kekeluargaan dan solidaritas. Ada dua cara untuk melihat hubungan antara guru: hubungan resmi dan hubungan keluarga. Hubungan formal adalah hubungan yang harus dipertahankan untuk menjalankan tugas resmi. Namun, untuk membantu anggota profesional dalam memenuhi peran mereka sebagai guru nasional, misalnya, dan untuk memastikan keberhasilan mereka, hubungan persaudaraan harus dipertahankan baik di tempat kerja maupun dalam interaksi umum.

4) Sikap terhadap anak didik

Selain menekankan informasi dan pertumbuhan intelektual, para pendidik juga perlu mempertimbangkan kebutuhan fisik, spiritual, sosial, dan kebutuhan perkembangan lainnya dari setiap siswa yang berkaitan dengan proses pendidikan. Tujuannya adalah agar anak-anak pada akhirnya tumbuh menjadi orang yang dapat mengatasi rintangan dalam hidup, bukan hanya menjadi objek yang harus tunduk pada keinginan guru mereka.

5) Sikap terhadap tempat kerja

Terjalannya hubungan yang positif antara kepala sekolah, instruktur, staf administrasi, dan siswa sangat penting untuk mewujudkan iklim yang harmonis di sekolah. Untuk mendorong keterlibatan dan rasa tanggung jawab bersama dalam pendidikan, penting untuk membangun hubungan kerja yang positif dengan orang tua dan masyarakat setempat selain menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

6) Sikap terhadap pemimpin

Dalam hal mengarahkan organisasi mereka, yang membutuhkan kerja sama dari semua anggota untuk mencapai tujuannya, para pemimpin akan memiliki wawasan dan arahan. Para pemimpin dapat diminta untuk bekerja sama dengan memberikan tuntutan kepada para pengikutnya untuk mengikuti instruksi dan arahan mereka. Untuk membantu organisasi maju dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, kerja sama juga dapat berupa rekomendasi dan kritik yang bermanfaat. Oleh karena itu, sikap guru terhadap seorang pemimpin harus positif dalam arti bahwa mereka perlu bekerja sama agar program yang disepakati berhasil baik di dalam maupun di luar kelas.

7) Sikap terhadap pekerjaan

Individu yang telah menentukan pilihan profesi tertentu sering kali berhasil jika mereka bersemangat dalam pekerjaannya. Ini berarti bahwa mereka akan melakukan apa saja untuk menjamin keberhasilan kelanjutannya. Mereka memiliki etos kerja yang kuat. Mereka harus siap dan mampu memberikan layanan yang sangat baik kepada klien yang membutuhkan bantuan segera. Guru harus selalu mampu

menyesuaikan keterampilan dan keahlian mereka dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, dalam hal ini orang tua dan sistem pendidikan, untuk memberikan layanan yang menyenangkan bagi anggota masyarakat. Oleh karena itu, pendidik harus selalu meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan tingkat layanan mereka (Soetjipto dan Rafli Kosasi, 2004:43).

Menurut Hasyim Asy'ari (1994 : 79) dalam kitab Al Alim wa al-Muta'alim mengemukakan beberapa etika seorang guru (guru) yang dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- 1) Selalu mendekatkan diri kepada Allah baik di waktu sendiri maupun di tempat umum;
- 2) Selalu takut kepada Allah di mana pun Anda berada.
- 3) Menjaga ketenangan (jiwa yang tenteram)
- 4) Menunjukkan kebijaksanaan
- 5) Rendah diri
- 6) Menunjukkan pengabdian kepada Allah
- 7) Semua urusan diserahkan kepada Allah
- 8) Jangan menggunakan ilmu sebagai sarana untuk mendapatkan rejeki, status, atau ketenaran (di atas orang lain)
- 9) Jangan mendekati anak muda kecuali jika ada sesuatu yang berharga dalam melakukannya
- 10) Perbuatan Zuhud Sebelas) Jauhi pekerjaan yang tercela dan tidak dihormati.

- 11) Hindari menempatkan diri Anda dalam situasi yang mungkin membuat Anda terlihat mencurigakan.
- 12) Tegakkan syi'ar Islam, yang meliputi shalat di masjid, bertukar salam,
- 13) secara konsisten menegakkan ajaran moral yang benar dan yang salah.
- 1
- 14) Memelihara sunnah Nabi dan memberantas bid'ah.
- 15) Menjunjung tinggi tindakan dan ucapan yang melanggar sunnah sesuai dengan prinsip-prinsip moral.
- 16) Bersikap baik terhadap orang lain.
- 17) Mencegah hati dan tubuh dari bertindak tidak bermoral.
- 18) Senang belajar dan memberi.
- 19) Menghargai kebijaksanaan orang lain.
- 20) Menciptakan karya ilmiah.

Empat kompetensi kepribadian, pedagogi, profesional, dan sosial terlibat dalam proses pembelajaran yang diawasi seorang guru untuk membantu murid-muridnya menjadi warga negara yang berpengetahuan dan cakap.

- 1) Kemampuan beradaptasi dalam interaksi pembelajaran: Daripada terpaku pada rencana pelajaran yang telah direncanakan sebelumnya yang kurang sesuai untuk kelas, guru dapat dengan mudah memodifikasi lingkungan belajar untuk memenuhi kebutuhan psikologis siswa mereka dengan lebih baik.
- 2) Humor: Guru yang periang, bersemangat, dan mampu menyegarkan lingkungan kelas akan lebih mampu memberikan pengetahuan dan juga

akan membantu siswa merasa lebih tenang, gembira, dan tidak mudah lelah.

- 3) Guru yang mempraktikkan tanggung jawab profesional yang tepat merencanakan pelajaran, menciptakan situasi, mengumpulkan sumber daya, dan terlibat dalam berbagai kegiatan pembelajaran sebelum kelas dimulai. Selain itu, semua sekolah ini berkomitmen pada keberhasilan akademis siswa mereka, menawarkan evaluasi yang adil, dan selalu bersedia mempertimbangkan untuk meningkatkan program mereka berdasarkan rekomendasi dan umpan balik dari siswa mereka.
- 4) Antusiasme: Guru yang benar-benar bersemangat tentang apa yang mereka ajarkan atau sampaikan kepada siswa mereka dapat sangat bermanfaat dalam merangsang dan meningkatkan antusiasme siswa untuk terlibat dalam proses pembelajaran baik di dalam maupun di luar kelas.
- 5) Keramahan: Ini adalah kualitas yang perlu terus dikembangkan dalam diri semua pendidik dan calon pendidik. Ini adalah kapasitas untuk menerima perbedaan, memahami pendapat orang lain, dan menghargai hubungan kolaboratif bahkan ketika ada perbedaan pendapat. Tipe kepribadian ini membutuhkan pengembangan kualitas tertentu, seperti kerendahan hati, empati, kerja sama, kapasitas untuk menerima kritik, kesederhanaan, pengampunan, dan keandalan.
- 6) Kepedulian, yang menunjukkan kepedulian terhadap semua kelompok sosial tempat mereka bekerja, termasuk orang tua, rekan kerja, dan murid. Seorang guru yang benar-benar peduli terhadap murid-muridnya

akan selalu bersedia membantu mereka maju dan akan selalu dapat diakses oleh mereka. Seorang pendidik yang penuh kasih sayang akan selalu memberikan pelajaran yang menginspirasi pembelajaran, peka terhadap kebutuhan murid-muridnya, dan mampu mengidentifikasi kebutuhan mereka. Dan dalam keadaan apa pun, seorang pendidik yang penuh kasih sayang akan tetap berhubungan dengan murid-muridnya.

7) Penerimaan, atau sikap penerimaan, adalah kapasitas untuk memahami dan menerima murid apa adanya, dengan semua masalah dan bidang keahlian mereka. Guru harus mendorong murid-murid mereka untuk mempercepat pencapaian tujuan mereka. Sikap menerima didasarkan pada gagasan bahwa setiap orang memiliki kemampuan untuk tumbuh dan menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk menjadi apa yang mereka lakukan. Seorang guru yang mengadopsi sikap menerima harus mendekati anak-anak dengan kehangatan dan kasih sayang, menawarkan dukungan di mana pun dibutuhkan, dan menahan diri dari menghakimi atau menafsirkan perilaku siswa terlalu cepat. Koreksi mereka jika mereka keliru dengan cara yang dapat mereka terima.

8) Kasih sayang. Secara khusus, mengakui dan merangkul pengalaman orang lain (siswa) seolah-olah itu adalah pengalaman mereka sendiri, dan kemudian secara aktif berpartisipasi dalam proses melestarikan, menumbuhkan, dan meningkatkan sambil menjunjung tinggi perspektif orang lain (siswa). Dia dapat menunjukkan empati dengan berkomunikasi dengan cara yang menunjukkan kemampuan dan

kebiasaan mereka mendengarkan dengan saksama, tepat, dan dengan kepekaan yang luar biasa.

Selain semua hal di atas, guru dan calon guru harus menarik, mendorong siswa untuk berkembang, bersikap baik, fokus pada pekerjaan mereka, dapat dipercaya, sopan, dan bijaksana. Mereka juga harus demokratis, fleksibel, dan mudah beradaptasi, tidak hanya tertarik membangun reputasi mereka sendiri, mampu mengatasi stereotip siswa, bertanggung jawab atas pelajaran yang dipelajari siswa mereka, berempati, dan pendengar yang baik.

3. Total Quality Management

a. Pengertian Total Quality Management

Sebagai respons terhadap tuntutan kualitas, manajemen kualitas total, yang juga dikenal sebagai manajemen kualitas terpadu, atau MMT, diberlakukan. Suatu produk diproduksi dengan kemampuan terbaiknya untuk memenuhi tuntutan dan harapan konsumen. Definisi "kualitas" adalah titik di mana tuntutan dan harapan klien dan produk akhir bertemu. Dengan demikian, kemampuan suatu produk untuk memenuhi tuntutan dan harapan pelanggannya berfungsi sebagai ukuran kualitasnya. Menurut Tatang Ibrahim (2001:19), kualitas meningkat sebanding dengan kebutuhan pelanggan. Istilah "total," "kualitas," dan "manajemen" bergabung untuk membentuk manajemen kualitas terintegrasi, yang sering dikenal sebagai manajemen kualitas total. Kualitas adalah perhatian utama TQM. Kualitas adalah kebutuhan yang terpenuhi (pemenuhan persyaratan) (Ismanto, 2009:64). Situasi yang memenuhi dan melampaui harapan

konsumen hingga mereka merasa puas disebut sebagai kualitas. Istilah berikut adalah total, yang sering digunakan sebagai sinonim untuk terpadu atau menyeluruh dalam bahasa Indonesia (Siswanto, 2007:195). Menurut Edward Sallis (2012), istilah "terpadu" (total) dalam manajemen mutu menyeluruh menyoroti perlunya semua anggota perusahaan untuk terlibat dalam upaya perbaikan yang berkelanjutan. Komponen ketiga dari manajemen mutu menyeluruh adalah kata manajemen, yang berfungsi sebagai gagasan dasar bagi keseluruhan sistem. Para ahli telah mengusulkan berbagai kata untuk istilah "manajemen." Menurut Moenir (2006):9, istilah "manajemen" memiliki etimologi dari kata bahasa Inggris "management," yang menunjukkan administrasi, kepemimpinan, dan manajemen. Ishikawa mendefinisikan manajemen mutu menyeluruh sebagai filosofi holistik yang didasarkan pada konsep kualitas, kerja sama, produktivitas, dan kepuasan pelanggan yang mengintegrasikan semua fungsi, semua komponen organisasi, dan semua orang (M. Nur Nasution, 2005:22). Manajemen mutu terpadu, menurut Purwanto, pada hakikatnya adalah upaya menanamkan "budaya perbaikan berkelanjutan" kepada anggota staf melalui penggunaan berbagai strategi pemecahan masalah dalam kelompok dan penekanan pada kebahagiaan klien. Menurut Hadriyanus Sudaryanto dan Agus Heruanto Adna (2005), halaman 7. Tjiptono mendefinisikan manajemen mutu terpadu sebagai suatu pendekatan manajemen bisnis yang berupaya untuk terus meningkatkan sumber daya manusia, proses, lingkungan, barang, dan jasa suatu

organisasi guna mengoptimalkan daya saingnya (Fandy Tjiotono dan Anastasia Diana, 2003:4).

TQM adalah suatu budaya. Karakteristik fundamentalnya meliputi dedikasi yang teguh terhadap mutu dan sikap yang ditunjukkan oleh partisipasi setiap individu dalam proses pengembangan produk dan jasa yang berkelanjutan melalui penggunaan teknik ilmiah mutakhir.

Strategi pengelolaan organisasi yang mengutamakan tuntutan klien dan konsumennya yang bersifat strategis dan pragmatis adalah manajemen mutu terpadu. Mencari hasil yang lebih baik adalah tujuannya. Manajemen mutu terpadu dapat dipandang sebagai suatu proses perbaikan berkelanjutan yang melibatkan seluruh bagian perusahaan dan berlanjut hingga tujuan tercapai. Dengan menggunakan metode manajemen mutu terpadu, tujuan organisasi dapat diubah secara permanen dari tujuan "kelayakan" jangka pendek menjadi tujuan "peningkatan mutu" jangka panjang. Siklus perbaikan berkelanjutan akan dialami oleh organisasi yang secara konsisten berinovasi, melakukan perbaikan dan penyesuaian yang terfokus, dan menggunakan manajemen mutu terpadu.

Hadari Nawawi (2005:47) mendefinisikan Manajemen Mutu Terpadu (juga dikenal sebagai Manajemen Mutu Total) sebagai manajemen fungsional yang senantiasa berpusat pada peningkatan mutu, memastikan bahwa outputnya memenuhi standar mutu masyarakat yang dilayaninya dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik dan pengembangan masyarakat (Community Development). Idennya adalah bahwa manajemen merupakan serangkaian tindakan atau proses untuk mengintegrasikan

sumber daya yang dimiliki. Tindakan-tindakan ini harus dihubungkan dengan fase-fase pelaksanaan fungsi manajemen agar tugas tersebut dapat diwujudkan sebagai suatu kegiatan produksi yang bermutu tinggi. Agar dapat menghasilkan barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat, setiap pekerjaan dalam manajemen terpadu harus melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk perlengkapan dan peralatan), pelaksanaan teknis, serta metode kerja yang efektif dan efisien.

Secara umum, Total Quality Management dapat dipahami dari berbagai definisi yang diberikan di atas sebagai filosofi dan strategi manajemen yang berupaya mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang melibatkan manajer dan staf untuk berkolaborasi dalam meningkatkan orang, proses, produk, dan lingkungan untuk memaksimalkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Secara umum, perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kinerja agar dapat berkinerja lebih baik. Hal ini dilakukan secara konsisten, progresif, dan bertahap. Namun, jika Anda ingin mengungguli pesaing dan mengalahkan mereka, kemajuan bertahap dianggap kurang efektif. Untuk melakukannya, diperlukan perombakan menyeluruh terhadap seluruh proses kinerja organisasi. Upaya yang dikenal sebagai manajemen mutu terpadu adalah salah satunya.

b. Prinsip-prinsip Total Quality Management

Berikut ini adalah dasar-dasar manajemen mutu terpadu yang perlu diperhatikan: fokus pada pelanggan; penekanan pada kerja sama tim dan partisipasi penuh dari semua anggota tim; penekanan pada pengembangan

sumber daya manusia; dan penekanan pada pemecahan masalah yang objektif dan logis (SritomoWignjosoebrozo, 2003:304-305). Semua industri, khususnya di Indonesia, harus memperhatikan konsep Total Quality Management, yang juga dikenal sebagai Integrated Quality Management. Manajemen mutu terpadu, yang sering dikenal sebagai total quality management, didasarkan pada delapan konsep utama, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tugas utama manajemen puncak. Untuk memotivasi staf agar menghasilkan produk berkualitas tinggi, manajemen harus menyiapkan struktur organisasi, merencanakan produk (desain produk), prosedur produksi, dan penghargaan.
- 2) Kepentingan pelanggan harus menjadi pusat perhatian kualitas dan dasar evaluasinya. Penting bagi perusahaan untuk memiliki kontak yang kuat dengan pelanggannya guna memahami kebutuhan dan keinginan mereka terkait barang yang mereka beli, serta keuntungan yang ingin mereka peroleh dari barang tersebut.
- 3) Untuk mencapai kesesuaian kualitas produk, teknik kerja dan desain proses produksi harus jelas (kesesuaian kualitas produk).
- 4) Setiap pekerja memikul tanggung jawab untuk menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi. Kolaborasi karyawan sangat penting untuk mengidentifikasi masalah produk bersama dan segera mengatasinya, sehingga memungkinkan kontrol bersama atas hasil pekerjaan mereka.

- 5) Kualitas perlu dievaluasi sejak awal (sejak membuat komponen), bukan setelah produk selesai.
- 6) Mendeteksi masalah secara efisien dan mengatasinya (misalnya, menemukan masalah secara efisien dan segera mengatasinya). Membangun sistem pemantauan yang dapat dipercaya dengan meminta karyawan mengoreksi sendiri hasil setiap tugas. Jika melihat kesalahan, segera perbaiki atau laporkan agar kita dapat segera membicarakan solusinya. Oleh karena itu, integritas (sportivitas) karyawan juga diperlukan di sini.
- 7) Perusahaan harus berupaya untuk terus meningkatkan kualitas produknya (perusahaan harus bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan)
- 8) Untuk menggunakan TQM, perusahaan harus bekerja sama dengan pemasok material (Suyadi Prawirosentono, 2001:91-93).

Empat konsep utama yang berfokus pada pelanggan didefinisikan lebih lanjut oleh West-Burnham sebagai bagian dari paradigma manajemen mutu komprehensif:

- 1) Konsumen, bukan penyedia, yang menentukan apa yang dimaksud dengan kualitas (misalnya, kursus harus sesuai dengan tujuannya).
- 2) Untuk memenuhi tuntutan siswa, sekolah dan lembaga pendidikan tinggi harus "dekat dengan pelanggan" (misalnya, konsultasi orang tua harus dijadwalkan sesuai dengan jadwal orang tua, bukan jadwal instruktur).

3) Lembaga pendidikan dan sekolah yang memiliki reputasi baik mengenal klien mereka dan berupaya mempelajari preferensi dan persyaratan mereka (kuesioner orang tua atau siswa tentang berbagai bidang kehidupan sekolah adalah salah satu cara untuk melakukannya).

Momen-momen kebenaran, yang menawarkan ilustrasi kualitas tinggi dan buruk, dapat digunakan untuk mendefinisikan kebahagiaan pelanggan. Alih-alih menjadi tujuan pemasok, kualitas tertanam dalam interaksi konsumen. (Tony Bushand Marianne Coleman, 2008:195).

c. Karakteristik Total Quality Management

Goetsch dan Davis mengidentifikasi sebelas atribut manajemen mutu secara keseluruhan, yang dicantumkan oleh Nasution (2005). Kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, pemberdayaan karyawan, dedikasi jangka panjang, pendekatan ilmiah, fokus pada pelanggan, obsesi pada mutu, kerja sama tim, pengembangan sistem yang berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama tim adalah beberapa dari sifat-sifat tersebut. Uraian masing-masing dari sepuluh kategori atribut disediakan di bawah ini:

1) Fokus pada pelanggan

Pelanggan, baik internal maupun eksternal, merupakan kekuatan pendorong di balik manajemen mutu secara keseluruhan. Konsumen internal memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan mutu personel, prosedur, dan lingkungan yang terkait dengan produk dan

layanan, sedangkan pelanggan eksternal menentukan mutu barang atau layanan yang diberikan kepada mereka.

2) Obsesi terhadap kualitas

Konsumen internal dan eksternal menilai kualitas dalam perusahaan yang menggunakan manajemen kualitas secara menyeluruh. Perusahaan perlu berupaya untuk mencapai atau melampaui standar kualitas tersebut. Ini berarti bahwa semua pekerja, terlepas dari tingkatannya, berupaya menyelesaikan setiap tugas dari sudut pandang. Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik? Bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip '*good enough is never good enough*'.

3) Pendekatan Ilmiah

Saat menerapkan manajemen mutu terpadu, pendekatan ilmiah sangat penting, terutama saat merancang pekerjaan dan selama proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah terkait. Oleh karena itu, data diperlukan dan digunakan dalam proses pembuatan tolok ukur, menggabungkan keberhasilan, dan menerapkan perubahan dalam praktik.

4) Komitmen jangka panjang

Cara baru dalam mengelola perusahaan disebut manajemen mutu terpadu. Untuk melakukannya, diperlukan budaya perusahaan yang baru. Agar manajemen mutu terpadu dapat diterapkan secara efektif, komitmen jangka panjang terhadap reformasi budaya sangat penting.

5) Kerjasama tim (*team work*)

Untuk meningkatkan daya saing suatu organisasi, gaya manajemen konvensional sering kali mendorong persaingan antar departemennya. Sebaliknya, di perusahaan yang menggunakan manajemen terpadu, hubungan, kolaborasi, dan kerja sama dibentuk dan dibina antara anggota staf dan vendor luar, organisasi pemerintah, dan masyarakat setempat.

6) Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap barang atau jasa dibuat dengan menggunakan prosedur tertentu dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, sistem yang ada saat ini harus terus ditingkatkan.

7) Pendidikan dan pelatihan

Bahkan di zaman sekarang, beberapa bisnis masih mengabaikan pentingnya pendidikan dan pelatihan staf. Dalam keadaan seperti itu, perusahaan yang bersangkutan tidak dapat berkembang dan sulit bersaing dengan bisnis lain, terutama di era persaingan global. Sementara itu, pelatihan dan pendidikan merupakan komponen penting dalam perusahaan yang menggunakan manajemen mutu terpadu. Setiap orang diharapkan untuk terus belajar dan bahkan didorong. Setiap orang dalam organisasi dapat meningkatkan kompetensi profesional dan kecakapan teknis mereka dengan belajar.

8) Kebebasan yang terkendali

Bahkan di zaman sekarang, beberapa bisnis masih mengabaikan pentingnya pendidikan dan pelatihan staf. Dalam keadaan seperti itu,

perusahaan yang bersangkutan tidak dapat berkembang dan sulit bersaing dengan bisnis lain, terutama di era persaingan global. Sementara itu, pelatihan dan pendidikan merupakan komponen penting dalam perusahaan yang menggunakan manajemen mutu terpadu. Setiap orang diharapkan untuk terus belajar dan bahkan didorong. Setiap orang dalam organisasi dapat meningkatkan kompetensi profesional dan kecakapan teknis mereka dengan belajar.

9) Kesatuan tujuan

Kesatuan tujuan perusahaan diperlukan untuk penerapan inisiatif manajemen mutu terpadu yang efektif. Oleh karena itu, semua upaya dapat difokuskan untuk mencapai tujuan yang sama. Meskipun demikian, tujuan bersama ini tidak berarti bahwa manajemen dan staf harus selalu sepakat tentang hal-hal seperti gaji dan kondisi kerja secara konsisten.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Karena pemberdayaan dan keterlibatan karyawan menggabungkan pendapat dan ide dari mereka yang terlibat langsung dalam lingkungan kerja dan meningkatkan "kepemilikan" dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan mereka yang harus melaksanakannya, hal itu dapat meningkatkan kemungkinan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif.

Berdasarkan berbagai alasan yang dikemukakan di atas, jelaslah bahwa agar suatu badan usaha atau lembaga pendidikan dapat memperoleh nilai tambah dari pelanggan, maka diperlukan suatu mekanisme yang

dimodifikasi atau disempurnakan dalam organisasi tersebut. Suatu badan usaha atau lembaga pendidikan akan memperoleh nilai tambah dari masyarakat apabila semua simbol nilai yang disebutkan di atas terpenuhi, karena barang yang ditawarkannya mendukung dan layak untuk ditambahkan ke pasar.

d. Manfaat Total Quality Management

Manajemen mutu terpadu berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam menyediakan output berkualitas tinggi serta memperkuat posisi kompetitifnya di pasar. Barang bereputasi baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara berkelanjutan (kepuasan berkelanjutan) akan mendorong bisnis berulang, yang akan meningkatkan produktivitas dan memungkinkan bisnis mencapai skala ekonomi dengan menurunkan biaya produksi (Buddy Ibrahim, 2000:22).

Keuntungan manajemen mutu terpadu meliputi peningkatan efektivitas manajerial dalam menjalankan bisnis untuk meningkatkan pendapatan. Peningkatan produksi yang bebas kerusakan dan peningkatan daya saing adalah dua keuntungan dari manajemen mutu terpadu.

Ada beberapa keuntungan pengendalian mutu yang antara lain:

- 1) Kontrol kualitas memungkinkan proses produksi dioptimalkan untuk kualitas di setiap tahap, menghasilkan produk yang 100% bebas cacat.
- 2) Kontrol timbal balik memungkinkan bisnis mengidentifikasi kesalahan atau malfungsi sebelum akhirnya menyebabkan bisnis tersebut bangkrut.

- 3) Kontrol kualitas memungkinkan desain produk untuk secara efektif memenuhi kebutuhan konsumen, memastikan bahwa produk selalu diproduksi sesuai dengan preferensi mereka.
- 4) Kontrol kualitas dapat membantu bisnis mengidentifikasi data manufaktur yang tidak akurat.

Dari manfaat manajemen mutu terpadu yang telah dijelaskan, terlihat jelas bahwa tujuan utama dari manajemen mutu terpadu atau yang dikenal juga dengan istilah manajemen mutu terpadu adalah peningkatan mutu. Tujuan akhir dari peningkatan mutu yang dilakukan oleh badan usaha atau lembaga lain yang menerapkan manajemen mutu terpadu adalah untuk meningkatkan pendapatan bagi instansi terkait, sehingga instansi tersebut dapat terus beroperasi dan bertahan di tengah persaingan pasar yang semakin ketat saat ini. Keunggulan manajemen mutu terpadu antara lain dapat meminimalisir jumlah pengaduan dari berbagai pihak, memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya, meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, serta dapat memenangkan hati pihak lain. Diperlukan upaya yang berkesinambungan untuk mengembangkan keterampilan manusia, prosedur, dan lingkungan agar tercipta mutu yang setinggi-tingginya. Penerapan manajemen mutu terpadu dapat meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan mutu (tingkat kesalahan dan kerusakan yang lebih rendah), mendorong efektivitas secara menyeluruh, meningkatkan efisiensi (produktivitas yang lebih tinggi berarti konsumsi sumber daya yang lebih sedikit), serta menyelesaikan segala sesuatunya dengan benar sejak awal.

e. Unsur Total Quality Management

Total Quality Management memiliki sepuluh unsur sebagai berikut:

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Obsesi pada kualitas
- 3) Pendekatan ilmiah
- 4) Komitmen jangka panjang
- 5) Kerjasama tim
- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- 7) Pendidikan dan pelatihan
- 8) Kebebasan yang terkendali
- 9) Kesatuan tujuan
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

f. Total Quality Management dalam Konteks Pendidikan

Dalam konteks kepemimpinan dan manajemen, manajemen mutu terpadu, atau TQM, merupakan ide yang relatif baru. Proses pencapaian tujuan organisasi melibatkan fokus menyeluruh dan berkelanjutan pada peningkatan mutu. Pendekatan TQM ini berfokus pada kebahagiaan pelanggan sebagai sarana untuk mencapai keunggulan dalam produk atau layanan.

Tujuan utama Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam bidang pendidikan adalah untuk meningkatkan standar, membuat lulusan lebih kompetitif, dan memberikan siswa dan lulusan kompetensi sosial dan intelektual tingkat tinggi. Untuk mendapatkan hasil ini, diperlukan

penerapan TQM yang sejati, bukan yang berbahaya, di lembaga pendidikan.

Untuk mencapai produktivitas tinggi, diperlukan upaya berkelanjutan karena penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) tidak dapat langsung efektif. Ini berarti bahwa peningkatan kreatif yang diantisipasi tidak dapat dicapai secara langsung. Selain itu, peningkatan mutu sumber daya manusia lembaga pendidikan memerlukan persatuan dan kolaborasi dari semua penyelenggaranya.

4. Total Quality Management

a. Prinsip Implementasi Total Quality Management di Sekolah

Berikut ini adalah di antara 14 prinsip mutu yang diungkapkan Deming, Bapak Manajemen Mutu Total (TQM), dan yang harus diperhatikan dan diterapkan oleh suatu organisasi atau lembaga :

- 1) Selalu menjadi lebih bertekad dan menciptakan tujuan jangka panjang.
- 2) Ambil pandangan baru.
- 3) Berhenti bergantung pada pengawasan untuk mencapai keunggulan.
- 4) Hentikan kolaborasi yang didasarkan terutama pada biaya.
- 5) Peningkatan output dan kualitas.
- 6) Tetapkan pelatihan untuk keterampilan di tempat kerja.
- 7) Tetapkan kepemimpinan yang memungkinkan setiap orang untuk melakukan tugas mereka secara efektif.
- 8) Hilangkan hambatan komunikasi antara departemen dan individu di dalam bisnis.

- 9) Hilangkan sumber ketakutan di antara mereka yang bekerja di sana.
- 10) Singkirkan kebutuhan dan slogan staf;
- 11) Singkirkan kuota atau tujuan yang dapat diukur.
- 12) Singkirkan hambatan yang membatasi atau menolak kemampuan eksekutif dan pemimpin untuk merasa bangga dengan hasil pekerjaan mereka sendiri.
- 13) Inisiatif pelatihan dan pendidikan di lembaga.
- 14) Libatkan setiap individu di dalam lembaga (Engkoswara dan Komariah, 2011:307).

Semua pihak yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi dicakup oleh konsep-konsep ini. Itulah yang dimaksud dengan integrasi. Berikut ini adalah beberapa cara sekolah dapat menerapkan keempat belas prinsip tersebut:

- 1) Pengakuan dari masyarakat, orang tua, dan siswa bahwa sekolah kita bermutu tinggi, yang merupakan suatu persyaratan.
- 2) Sekolah bermutu dapat dicapai jika pendidik, personel, dan administrator secara keseluruhan memuaskan klien mereka.
- 3) Kebutuhan dan harapan siswa merupakan penekanan sekolah yang terus-menerus.
- 4) Untuk mendapatkan mutu yang diinginkan, sekolah bermutu berkembang, matang, dan berkolaborasi secara efektif dengan komponen lain di dalamnya.

- 5) Memerlukan administrator sekolah yang memiliki kemampuan untuk menginspirasi, membimbing, membantu, dan mempercepat proses peningkatan mutu.
- 6) Sasaran semua kinerja guru di sekolah harus bermutu.
- 7) Upaya terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan standar pendidikan.
- 8) Setiap pilihan dibuat untuk meningkatkan standar pengajaran dan layanan yang diberikan di sekolah.
- 9) Fakta dan statistik disajikan.
- 10) Karena pekerjaan sekolah terkadang monoton, pekerjaan itu tidak boleh dipandang sebagai pekerjaan biasa yang berubah secara berkala.
- 11) Apakah teknik kerja yang digunakan di sekolah menghasilkan hasil yang diinginkan atau tidak, harus diperiksa secara berkala.
- 12) Persyaratan bagi instruktur dan personel yang telah berupaya meningkatkan mutu pekerjaan dan hasil kerja mereka untuk diakui dan dihargai.
- 13) Hubungan harus dibangun karena orang saling bergantung satu sama lain.
- 14) Sekolah membangun interaksi guru-siswa secara teratur sebagai suatu praktik..

b. Tujuan dan Manfaat Implementasi Total Quality Management di Sekolah

Tujuan penerapan Total Quality Management di sekolah, menurut Edward Sallis (2012:69), adalah mengubah pihak-pihak yang menjalankan

lembaga menjadi tim sejati tanpa persaingan atau konflik internal untuk mencapai satu tujuan: memuaskan konsumen. Berikut ini adalah tujuan lain dari penerapan Total Quality Management di sekolah:

- 1) Meningkatkan kualitas pengajaran dengan memberikan lembaga akademik otonomi dan dorongan untuk mengatur dan mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih baik.
- 2) Meningkatkan kesadaran akan pengambilan keputusan kolaboratif di masyarakat dan di sekolah tentang bagaimana pendidikan diberikan.
- 3) Menuntut lembaga pendidikan lebih bertanggung jawab atas mutu pengajaran yang mereka berikan kepada masyarakat, pemerintah, dan siswa.
- 4) Mendorong persaingan yang lebih positif antara lembaga pendidikan.

Untuk menjawab tuntutan pelanggan sekolah, semua pemangku kepentingan bekerja sama untuk menciptakan pengembangan budaya berkelanjutan melalui integrasi manajemen mutu ke sekolah.

Menurut Tony Bush dan Marianne Coleman, ada tiga keuntungan yang dapat diperoleh dengan menerapkan manajemen mutu terpadu di sekolah: 1) Mampu mengekspresikan moralitas, etika, karakter, atau nilai-nilai secara eksplisit. 2) Mampu mengakomodasi keinginan dan harapan orang tua. 3) Mampu mencegah terjadinya hal-hal atau situasi yang tidak diinginkan.

Ringkasan di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu di sekolah dapat mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan ketika orang tua siswa dan masyarakat, yang

merupakan klien utama sekolah, merasa puas dan bangga dengan pendidikan yang diperoleh anak-anak mereka

c. Stakeholder dalam Implementasi Total Quality Management di Sekolah

Untuk menjawab tuntutan pelanggan sekolah, semua pemangku kepentingan bekerja sama untuk menciptakan pengembangan budaya berkelanjutan melalui integrasi manajemen mutu ke sekolah.

Menurut Tony Bush dan Marianne Coleman, ada tiga keuntungan yang dapat diperoleh dengan menerapkan manajemen mutu terpadu di sekolah: 1) Mampu mengekspresikan moralitas, etika, karakter, atau nilai-nilai secara eksplisit. 2) Mampu mengakomodasi keinginan dan harapan orang tua. 3) Mampu mencegah terjadinya hal-hal atau situasi yang tidak diinginkan.

Ringkasan di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu di sekolah dapat mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan ketika orang tua siswa dan masyarakat, yang merupakan klien utama sekolah, merasa puas dan bangga dengan pendidikan yang diperoleh anak-anak mereka.

Sekolah dapat dikatakan berhasil apabila :

- 1) Pembelajar merasa puas dengan sumber daya yang disediakan oleh lembaga, termasuk instruksi yang mereka dapatkan dan cara mereka ditangani oleh instruktur dan administrator.

- 2) Layanan yang diberikan kepada anak-anak dan orang tua mereka memuaskan orang tua murid.
- 3) Karena mereka memperoleh lulusan dengan kualitas yang mereka harapkan, pengguna atau penerima manfaat lulusan (pendidikan tinggi, industri, masyarakat, dan lembaga pendidikan tinggi) merasa puas.
- 4) Dalam hal pembagian kerja, budaya sekolah, hubungan kerja, dan motivasi, guru dan staf senang dengan layanan sekolah.

d. Langkah-Langkah Implementasi Total Quality Management di Sekolah

Manajemen mutu terpadu, juga dikenal sebagai manajemen mutu terpadu, diterapkan di sekolah melalui serangkaian tahapan metodis yang diselesaikan secara teratur dan berkelanjutan:

1) Melakukan perbaikan secara terus menerus

Melibatkan guru, staf, wali murid, masyarakat, dan pejabat terkait dalam visi, tujuan, dan sasaran sekolah merupakan langkah awal untuk mencapai perubahan yang berkelanjutan. Untuk memenuhi visi, tujuan, dan sasaran sekolah, administrator harus menghindari gaya diktator yang memaksa anggota staf dan instruktur untuk mengadopsi sudut pandangnya.

2) Menentukan standar mutu

Persyaratan mutu program dapat berupa kepemilikan siswa atau pengembangan keterampilan dasar dalam setiap kegiatan yang sejalan

dengan visi, tujuan, dan sasaran sekolah. Persyaratan untuk evaluasi mutu kemudian juga diputuskan oleh kelompok pengarah mutu tingkat sekolah.

3) Melakukan perubahan kultur

Pergeseran budaya diperlukan untuk penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah. Hal ini membutuhkan waktu dan sangat sulit dilakukan. Tim kerja yang bertanggung jawab atas program sekolah harus memahami dan menerapkan pelajaran moral yang termasuk dalam kurikulum yang diadopsi. Agar kepala sekolah, guru, dan staf dapat bekerja sama secara konsisten untuk membuat program sekolah berhasil, kepala sekolah, dalam kapasitasnya sebagai manajer dan pemimpin, harus terus memberi inspirasi. Motivasi setiap guru dan anggota staf, hubungan kepala sekolah dengan guru dan anggota staf, dan efisiensi proses komunikasi antara kepala sekolah, guru, dan anggota staf semuanya berperan dalam seberapa baik kepala sekolah memotivasi bawahannya (Made Pidarta, 2004:219).

4) Mengubah organisasi

Kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan manajemen mutu terpadu harus sesuai dan mampu mendukung proses tersebut. Struktur organisasi yang ramping dan lugas yang dikembangkan dalam tim kerja yang solid merupakan bentuk yang sangat baik dan sesuai untuk manajemen mutu terpadu. Selain menjadi pemimpin dan pengendali mutu, tugas kepala sekolah juga melibatkan memotivasi pekerja dan instruktur dalam tim kerja dan meningkatkan hasil kerja mereka.

Kepala sekolah juga harus memberikan keleluasaan kepada anggota staf dan instruktur dalam pekerjaan mereka sambil mendorong kerja sama yang efisien.

5) Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan

Sekolah harus membangun hubungan yang kuat dengan klien untuk mencapai kepuasan pelanggan. Membangun koneksi lintas lembaga adalah salah satu cara untuk melakukannya. Sekolah harus terus-menerus mampu melakukan penyesuaian atau improvisasi dalam menanggapi perubahan harapan dan keinginan klien, yang memerlukan aliran informasi yang konstan antara sekolah dan pelanggannya.

e. Keberhasilan Total Quality Management di Sekolah

Keberhasilan memasarkan produk kepada pelanggan, yang sering kali ditentukan oleh kemampuan menarik pelanggan lebih berhasil daripada pesaing yang memproduksi barang atau jasa yang sama atau sebanding, menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi efektivitas manajemen mutu terpadu dalam pendidikan. Dalam bidang pendidikan, dapat dikatakan bahwa lebih banyak siswa dapat bersekolah di sekolah maju daripada lembaga maju lainnya. Persentase warga masyarakat yang senang dengan layanan yang diterima, tidak adanya keluhan dari masyarakat, dan hasil pertumbuhan baik fisik maupun nonfisik.

Sebuah organisasi pendidikan manajemen mutu terpadu dianggap berhasil, menurut buku Hadari Nawawi (2012:143–1444), jika menunjukkan indikator-indikator berikut:

- 1) Dalam memberikan layanan publik dan melaksanakan pembangunan, derajat keseragaman produk terus meningkat. Untuk memenuhi harapan pelanggan dan memuaskannya, manajemen mutu terpadu sangat menekankan pada pengejaran perbaikan yang terus-menerus atau berkelanjutan. Oleh karena itu, berikut ini adalah tanggung jawab utama (tupoksi) lembaga pendidikan: 1) Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. 2) Memberikan penghiburan dan penyelesaian keluhan yang efektif. 3) Prasarana dan fasilitas yang dibangun memenuhi semua spesifikasi dan secara efektif melayani tuntutan sivitas akademika sebagai klien.
- 2) Jumlah kesalahan terkait pekerjaan yang menyebabkan keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat yang dilayani menurun. Pelanggan dilindungi dengan baik oleh manajemen mutu terpadu, memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang mereka dapatkan. Setiap sekolah atau madrasah harus benar-benar memiliki budaya layanan terbaik terhadap orang tua siswa, tidak hanya setelah anak-anak lulus tetapi juga sejak mereka melangkah masuk. Untuk mengurangi kesalahan dalam pekerjaan, sekolah dan madrasah juga secara berkala menilai kinerja anggota staf TU dan instruktornya.
- 3) Meningkatnya disiplin kerja dan waktu. Karena disiplin merupakan faktor utama yang membentuk rasa tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan kewajibannya, maka organisasi yang baik hendaknya berupaya untuk membuat peraturan atau kaidah yang menjadi

peringatan yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai dalam organisasi (Edi Sutrisno, 2009:94).

- 4) Inventarisasi aset organisasi semakin baik, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang karena sebab apa pun. Inventarisasi aset organisasi dilakukan dengan cara mencatat aset-aset seperti barang milik sekolah atau madrasah secara konsisten dan rapi dalam daftar barang inventaris sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Dua jenis kegiatan inventarisasi tersebut adalah sebagai berikut: 1) Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang. 2) Kegiatan terkait pelaporan (Ibrahim Bafadal, 2008:56).
- 5) Dapat menghindari pemborosan biaya dan waktu tenaga kerja. Rencana kegiatan dan anggaran sekolah/madrasah yang jelas dan akurat sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan agar tidak terjadi pemborosan biaya dan waktu. Hal ini memungkinkan organisasi untuk menilai keseimbangannya dan menetapkan prioritas berdasarkan sumber daya keuangannya. Pelatihan MGMP tingkat kabupaten, provinsi, atau sekolah, pelatihan komputer, dan partisipasi dalam lokakarya semuanya berkontribusi pada peningkatan kemampuan dan kompetensi kerja yang berkelanjutan, agar teknik kerja terus menjadi cara kerja yang paling produktif, efisien, dan efektif dalam menanggapi perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan

Penulis mengutip sejumlah penelitian sebelumnya saat menyusun karya ini, yang akan dibahas pada bagian berikut:

1. Artikel berjudul “Implementasi *Total quality management* (TQM) dalam Bisnis Pendidikan” oleh Saiful Anwar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Temuan studi ini menunjukkan bahwa elemen-elemen berikut ini penting untuk penerapan manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan: 1) kepemimpinan yang kuat; 2) pendekatan yang berfokus pada kepuasan pelanggan; 3) peningkatan mutu yang berkelanjutan; 4) komunikasi yang efisien; dan 5) kerja sama tim. Setiap jenjang pendidikan memiliki penekanan yang berbeda pada berbagai aspek Manajemen Mutu Total (TQM). Taktik yang efektif dan kerja sama tim yang kuat harus diterapkan di semua bidang sekolah untuk mendukung penerapan TQM.
2. Artikel berjudul “Implementasi *Total quality management* (TQM) dalam Peningkatan Layanan Sekolah” oleh Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, dan Aceng Muhtaram Mirfani. Penelitian di SD Muhammadiyah Bandung ini menggunakan metodologi kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di SD Muhammadiyah 7 Bandung untuk meningkatkan layanan pendidikan biasanya berhasil. SD Muhammadiyah memiliki standar yang dibuat oleh sekolah untuk meningkatkan layanan dengan tetap mematuhi peraturan pemerintah tentang standar pendidikan. Persyaratan ini dirancang untuk memuaskan konsumen, khususnya konsumen utama, yaitu siswa. Tujuan dari rencana implementasi kepala sekolah adalah untuk meningkatkan layanan pendidikan SD Muhammadiyah 7 Bandung. Rencana empat tahap ini dilaksanakan agar kepala sekolah, pendidik, dan staf dapat menerapkan standar tersebut. Tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan

dan melampaui harapan mereka dengan memberikan yang lebih baik dari yang dijanjikan.

3. Artikel berjudul “Pengaruh *Total quality management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja” yang ditulis oleh Desy Eka Kartika Sari, Surachman, dan Kusuma Ratnawati. Di PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menilai dampak manajemen mutu terpadu (TQM) terhadap kinerja pekerja melalui mediasi kepuasan kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknik TQM dalam praktik dapat segera meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pekerja. Kemudian, kebahagiaan pekerja memiliki dampak positif langsung terhadap kinerja pekerja. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja memainkan fungsi mediasi dalam hubungan antara prosedur TQM dan kinerja karyawan.
4. Artikel berjudul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan” yang ditulis oleh Suwarno, Ronal Aprianto, Meta Suberthi. Kantor Cabang PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Lubuklinggau merupakan lokasi penelitian ini. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Berdasarkan hasil regresi, diperoleh hasil $Y = 0,850 + 0,016X_1 + 0,769X_2$. Meskipun nilai R square (R^2) sebesar 0,524 (52,4%), faktor-faktor tambahan yang tidak diteliti memiliki pengaruh terhadap sisanya sebesar 47,7%. Data TQM menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan; nilai t hitung = 0,461 < t tabel = 1,667. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 8,778 > t tabel sebesar 1,667. Kinerja karyawan secara

substansial dipengaruhi oleh TQM dan budaya organisasi, dengan nilai F hitung sebesar $38.031 > 3,13$ adalah F tabel. Kesimpulannya adalah kinerja karyawan pada PT. Kantor Cabang Bank Mandiri (Persero) Tbk Lubuklinggau dipengaruhi oleh TQM dan budaya organisasi.

5. Tesis dari Mawardi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Manajemen (TQM)* di SMA Mara qitta’limat Wanasaba, Kecamatan Wanasaba Kabupaten Lombok Timur”. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi berikut harus digunakan untuk menerapkan Manajemen Mutu Total (TQM) guna meningkatkan mutu sekolah: manajemen kurikulum, manajemen siswa, manajemen hubungan sekolah dan masyarakat, desain instruksional, manajemen sumber daya manusia, dan manajemen iklim sekolah.
6. Tesis berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung” yang disusun oleh Endang Safitri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan adanya keterlibatan pihak eksternal dan internal madrasah dalam setiap prosesnya serta dukungan dari program unggulan dan akreditasi unggul A, hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu dengan fokus pada pelanggan telah berjalan dengan baik. Selain itu, sarana dan prasarana madrasah juga harus dirasakan di semua program kelas. Di bawah arahan kepala madrasah, MGMP telah berhasil menerapkan manajemen bersama atas keterlibatan total, yang memberikan kesempatan kepada instruktur dan siswa untuk berkolaborasi di luar kelas sambil menjalankan tanggung jawab yang diberikan. Berkat struktur organisasi yang terkendali dan rapat penilaian,

penerapan manajemen mutu terpadu berbasis pengukuran telah berhasil diselesaikan dengan sukses. Penyelenggaraan rapat koordinasi secara berkala, pemberian penghargaan kepada guru pembimbing, pelatih, dan siswa berprestasi, serta tetap menyetorkan hafalan tahfidz meskipun dalam kondisi Covid-19, merupakan bagian dari keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu atas pembinaan dan pemeliharaan komitmen. Madrasah juga berpartisipasi aktif dalam semua ajang perlombaan guna menjunjung tinggi komitmennya. Pemantauan berkelanjutan, lokakarya, dan pelatihan semuanya telah membantu penerapan sistem manajemen mutu dalam perbaikan berkelanjutan berjalan lancar.

7. Artikel yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik” yang ditulis oleh Ahmad Afghor Fahrudin. Berdasarkan penelitian ini, Madrasah Aliyah (MA) Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik telah menerapkan empat konsep TQM untuk meningkatkan standar pendidikan: (1) kualitas dalam proses penerimaan siswa; (2) kepuasan pelanggan, yang melibatkan perhatian terhadap kebutuhan siswa; (3) perbaikan berkelanjutan dalam perekrutan guru yang berkualitas dan ahli lainnya; dan (4) melakukan evaluasi hasil kinerja guru pada setiap akhir semester untuk meningkatkan standar pembelajaran.

Menurut penelitian tersebut di atas, manajemen mutu menyeluruh merupakan konsep manajemen sekolah yang bertujuan untuk menyesuaikan pendidikan dengan kebutuhan, dinamika, dan kemajuan masyarakat. Ketika sekolah menerapkan manajemen mutu menyeluruh, mereka harus mengelola

proses belajar mengajar, kurikulum, sumber daya manusia, siswa, hubungan dengan masyarakat, dan suasana sekolah. Sekolah dapat mengelola penerimaan siswa, kebutuhan siswa, terus meningkatkan, dan menyertakan semua komponen terkini untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kinerja karyawan dan kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui manajemen mutu menyeluruh.

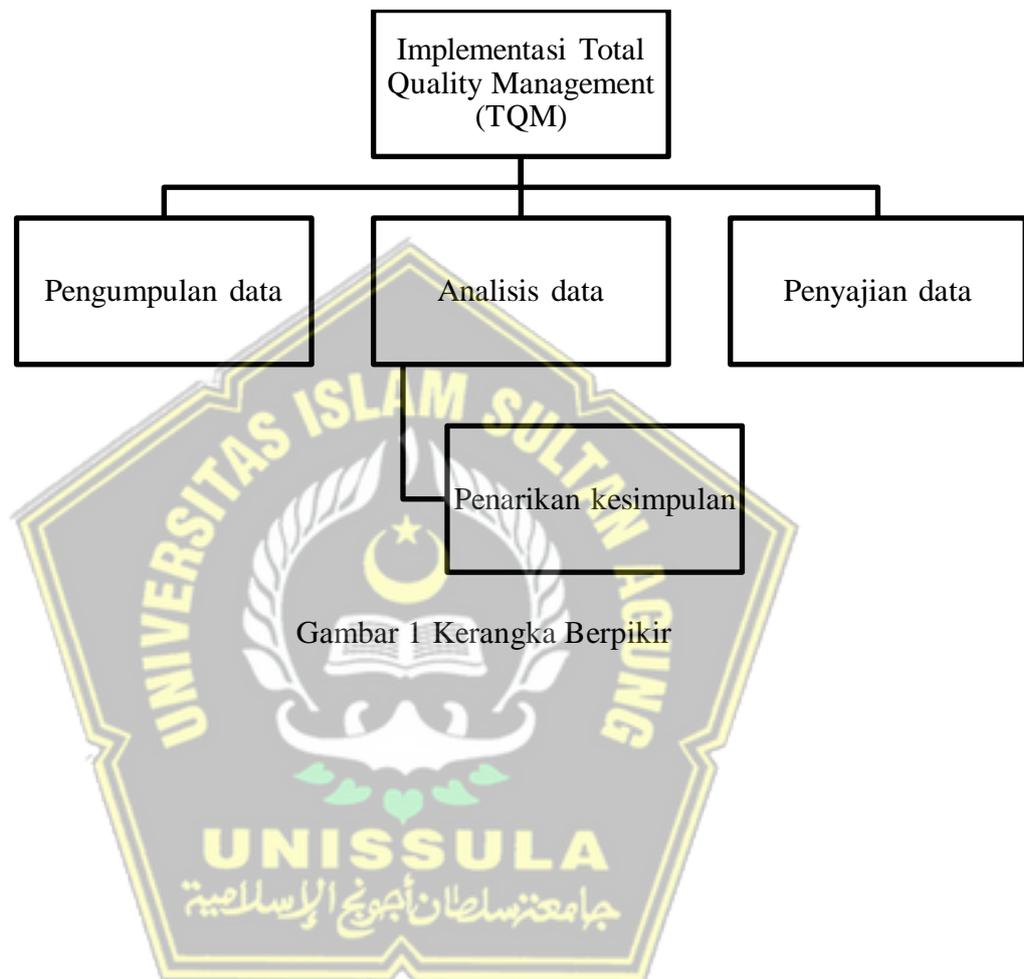
Penulis tertarik untuk mengumpulkan informasi tentang Manajemen Mutu Menyeluruh karena alasan ini. Tujuan membangun manajemen mutu menyeluruh merupakan satu-satunya perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya hanya berupaya untuk meningkatkan kinerja atau menjelaskan bagaimana manajemen mutu menyeluruh diterapkan. Meskipun penerapan manajemen mutu menyeluruh untuk meningkatkan kualitas guru merupakan penekanan utama penelitian ini.

2.3 Kerangka Konseptual

Guru, yang sering disebut pengajar, adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada anak sejak lahir. Salah satu pendidik utama masyarakat umum adalah guru. Guru merupakan guru profesional karena secara implisit ia telah belajar menerima dan menerapkan sebagian besar pelajaran yang diajarkan kepada anak didiknya. Oleh karena itu, guru merupakan komponen penting dalam pendidikan. Bahkan dapat dikatakan bahwa guru merupakan salah satu orang yang memantau keberhasilan pendidikan. Oleh karena itu, banyak hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas seorang guru.

Dalam penelitian ini, penggunaan Total Quality Management (TQM) digunakan untuk meningkatkan mutu instruktur. Penggunaan Total Quality

Management (TQM) untuk meningkatkan standar guru akan dibahas dalam penelitian ini. Melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi, data dikumpulkan. Setelah itu, data diperiksa dalam tiga tahap: pengumpulan data, reduksi data, dan pengambilan kesimpulan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penulis studi ini menggunakan desain penelitian kualitatif karena, dalam meneliti masalah tersebut, peneliti tidak mendukung atau membantah premis yang sudah ada sebelumnya; Sebaliknya, peneliti mempertimbangkan metode pemrosesan dan analisis data non-numerik. Karena jenis studi ini bergantung pada deskripsi data dalam bentuk kalimat dengan makna bahasa yang kaya yang diperoleh dari informan dan perilaku yang diamati, penulis dalam hal ini menggunakan teknik deskriptif.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang penulis pilih untuk dijadikan tempat penelitian yakni Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati. Penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun pelajaran 2023/2024.

3.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala madrasah dan guru MI Miftahul Huda Tayu Kabupaten Pati. Untuk objek kajian dari penelitian ini adalah mengenai bagaimana implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu dan kemudian pengaruhnya terhadap mutu guru.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Desain, tujuan, dan jenis penelitian yang dipilih harus dipertimbangkan saat memilih teknik pengumpulan data. Penulis penelitian ini menggunakan strategi pengumpulan data dalam bentuk:

a. Wawancara

Sumber data utama untuk studi kasus dan penelitian adalah wawancara. Wawancara dilakukan secara bebas terkendali dalam penelitian kualitatif, yang berarti bahwa wawancara dilakukan secara bebas untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam. Namun, wawancara tetap mempertimbangkan aspek-aspek yang menjadi pedoman dalam masalah. Materi wawancara terdiri dari pertanyaan-pertanyaan mengenai isu atau tujuan penelitian yang diajukan kepada informan. (Sugiono, 2015:318)

Adapun informan yang akan penulis wawancarai antara lain kepala madrasah dan beberapa guru MI Miftahul Huda Tayu.

b. Observasi

Salah satu cara menggunakan observasi adalah dengan mengamati secara langsung kejadian-kejadian yang terjadi. Pemahaman yang akurat, faktual, dan menyeluruh tentang perilaku, aktivitas, keadaan, atau kejadian yang muncul di lapangan dapat diperoleh melalui observasi. Sugiyono (2015), hlm. 145 Dalam upaya untuk memperoleh temuan penelitian yang lebih komprehensif, peneliti ingin melakukan observasi partisipatif selama observasi ini.

c. Dokumentasi

Karena data utama untuk studi dokumen data kualitatif berasal dari hasil observasi dan transkrip wawancara, data tersebut sering kali hanya digunakan sebagai data sekunder. Namun dalam hal ini, data

dikumpulkan oleh peneliti menggunakan prosedur dokumentasi selain observasi dan wawancara. (Wuryaningsih, 2017:45)

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, dilakukan analisis data dengan tujuan untuk mengetahui seberapa baik penelitian ini dilaksanakan. Tahapan dalam metodologi analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi data, yang meliputi pemadatan informasi, identifikasi tema-tema utama, penyempitan penekanan, pencarian pola dan tema, serta menghilangkan data yang tidak relevan dari lapangan guna memperoleh data yang lebih tepat. (Sugiono, 2015:338)
- 2) Penyajian Data: ini adalah tindakan menyajikan data yang telah direduksi secara sederhana menjadi bentuk naratif, tabel, matriks, dan grafik sehingga penulis dapat memahami informasi dan mencapai kesimpulan yang tepat. (Sugiono, 2015:341)
- 3) Verifikasi dan Kesimpulan, yaitu hasil pembuktian yang valid yang mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan di awal, atau mungkin juga tidak. Karena dalam penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. (Sugiono, 2015:345)

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Profil Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu

Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu merupakan satuan pendidikan setingkat sekolah dasar (SD) berciri khas agama Islam yang menyelenggarakan program pendidikan selama 6 tahun. Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu dikelola oleh Yayasan Pendidikan Miftahul Huda (YPMH) yang berkedudukan di Desa Tayu Wetan Kecamatan Tayu Kabupaten Pati. Madrasah ini berakreditasi A dengan jumlah siswa sebanyak 525 siswa yang terbagi dalam 17 rombongan belajar. Program pembelajaran ada dua macam, yaitu kelas reguler dan kelas full day. Jumlah guru sebanyak 26 orang dan tenaga kependidikan sebanyak 3 orang.

Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu memiliki kekhasan dan keunggulan sebagai berikut :

- a. Menggunakan Kurikulum dengan memadukan; Kurikulum Nasional, Kurikulum Kemenag RI, dan kurikulum muatan lokal sesuai dengan karakteristik MI Miftahul Huda Tayu.
- b. Menjaga dan mempertahankan kearifan tradisi dan budaya lokal agar mempertahankan tradisi budaya yang baik sebagai identitas karakter budaya masyarakat pesantren.

MI Miftahul Huda Tayu juga memiliki program unggulan, untuk mendukung terwujudnya visi, misi, dan tujuan madrasah. Adapun program unggulan yang berjalan di lingkungan madrasah, sebagaimana berikut:

1. Peserta didik minimal kelas 3, mampu membaca dan menulis dasar arab pegon.
2. Peserta didik kelas 4, 5 dan 6 mampu tartil membaca Al-Quran.
3. Peserta didik lulus kelas 6 (regular) mampu :
 - a. Hafal bacaan dan do'a tahlil.
 - b. Hafal juz 30 dan surat – surat pilihan, yaitu:
 - Surat Yaasin.
 - Surat Al – Waqiah.
 - Surat Ar – Rohman.
4. Peserta didik lulus kelas 6 (Full day School) mampu :
 - a. Hafal 3 juz yaitu juz 30, 1, dan 2.
 - b. Hafal hadits-hadits pilihan
 - c. Hafal tahlil
 - d. Membaca Al-Barjanji

Karakteristik budaya MI Miftahul Huda Tayu antara lain;

Kegiatan pengembangan diri yang dilakukan secara rutin merupakan salah satu contoh kegiatan pembiasaan yang membantu peserta didik dalam membentuk karakternya. Kegiatan ini membantu peserta didik dalam mengembangkan nilai-nilai keagamaan, nilai-nilai sportivitas, dan nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara :

- a. Pembelajaran SMS (Senin Membaca Senyap) membiasakan ibadah sholat Dhuha dan Jama'ah Sholat Dzuhur
- b. Keteladanan kepada siswa dalam bertindak, berbicara, beribadah yang sesuai dengan Al Qur'an dan Hadist, dan pembiasaan hidup sesuai dengan ajaran
- c. Budaya 6 S (Senyum, Salam, Salim, Sapa, Sopan Santun dan Shodaqoh).
- d. Pendalaman terhadap ajaran agama Islam, dan juga budaya bangsa sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak.
- e. Pembiasaan pada peserta didik dalam melaksanakan syariat Islam ala ahli sunnah wal jama'ah antara lain Tahlil setiap satu bulan sekali dan pembacaan Al Barjanzi setiap bulan Robiul Awwal (

- Maulid Nabi Muhammad).
- f. Pembekalan pada peserta didik untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan guna melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
 - g. Kemandirian peserta didik untuk dapat menghadapi tantangan global.
 - h. Pempertdayaan sumberdaya manusia yang peduli lingkungan serta mampu mewujudkan kepedulian dalam kehidupan sehari-hari
 - i. Terciptanya lingkungan yang bersih, indah, aman dan sejahtera
 - j. Madrasah sebagai wadah pembelajaran lingkungan hidup
 - k. Semua warga sekolah menerapkan budaya disiplin
 - l. Memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi antara semua warga madrasah
 - m. Memiliki toleransi dan bersikap adil kepada semua warga madrasah tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.

4.2. Visi, Misi, dan Tujuan MI Miftahul Huda Tayu

Visi Madrasah

Adapun visi Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu dirumuskan sebagai berikut :

Religius, Cerdas, Berkualitas Dan Berakhlakul Karimah

Indikator Visi:

Religius dengan indikator:

- a. Terwujudnya peserta didik yang tertib menjalankan ibadah wajib dan sunnah.
- b. Terwujudnya kehidupan sekolah yang agamis, dan berbudaya Islami.
- c. Terwujudnya peserta didik yang hafal dan fasih bacaan salat, gerakan salat, dan keserasian gerakan dan bacaan serta do'a-do'a harian.

- d. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa berdo'a setiap memulai dan mengakhiri pekerjaan.
- e. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa memberikan infaq dan shadaqah.
- f. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa mengikuti acara hari besar Islam.
- g. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa mengucapkan kalimat thoyibah dan salam.
- h. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa membaca al-Qur'an setelah salat.
- i. Terwujudnya peserta didik yang santun dalam bertutur dan berperilaku.
- j. Terwujudnya peserta didik yang melaksanakan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
- k. Terwujudnya peserta didik yang menghormati orang tua, guru dan karyawan madrasah serta masyarakat.
- l. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa bertindak sportif, bertanggungjawab, percaya diri, suka menolong dan menyayangi sesama
- m. Terwujudnya peserta didik yang terbiasa hidup bersih dan sehat.

Cerdas dengan indikator:

- a. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam prestasi akademik.
- b. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam perolehan UN.
- c. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam kesenian.
- d. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam olahraga.
- e. Terwujudnya peserta didik yang dalam kreatifitas.

Berkualitas dengan indikator:

- a. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam pencapaian nilai AKM, AKMI, dan UM, di atas standar minimal.
- b. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam berbagai kegiatan akademik maupun non akademik.

- c. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi.

Berakhlakul Karimah dengan indikator:

- a. Terwujudnya generasi ummat yang santun dalam bertutur dan berperilaku.
- b. Terciptanya budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) bagi sesama warga madrasah.
- c. Terwujudnya siswa yang jujur, kreatif, bertanggung jawab dan amanah.
- d. Taat menjalankan perintah Allah dan mampu menjauhi larangan-laranganNya.
- e. Hafal Asmaul Husna, tahlil, juz 30 dan surat-surat pilihan (Yasin, Waqi'ah, Ar-Rahman).
- f. Hafal Asmaul Husna, tahlil, 3 juz, hadits dan surat-surat pilihan (Yasin, Waqi'ah, Ar-Rahman) bagi kelas unggulan.
- g. Mampu membaca al-Qur'an dengan baik dan benar.
- h. Terbiasa melaksanakan shalat lima waktu secara berjamaah
- i. Terbiasa melaksanakan ibadah wajib maupun sunnah.

Misi Madrasah

Untuk mewujudkan visi, Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu menentukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga setiap peserta didik berkembang secara optimal sesuai potensi yang dimiliki.
2. Menumbuhkan kebiasaan sesuai ajaran agama Islam dan budaya Ahlu Sunnah Wal Jamaah sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak.
3. Menanamkan nilai-nilai karakter yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

4. Meningkatkan pengetahuan dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan.
5. Menyelenggarakan tata kelola madrasah yang efektif, efisien, dan transparan.
6. Membekali dan menyiapkan peserta didik memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
7. Mendorong kemandirian peserta didik untuk dapat menghadapi tantangan global.

Tujuan Madrasah

Secara umum tujuan Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu adalah mempersiapkan dan membekali peserta didik tentang dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlakul karimah serta ketrampilan hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Bertolak dari tujuan umum pendidikan dasar tersebut, Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang bernuansa Islami.
2. Meningkatkan kemampuan peserta didik dalam penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
3. Meningkatkan minat dan kemampuan peserta didik sesuai dengan potensi dan bakat.
4. Mencetak peserta didik yang religius, cerdas, berkualitas dan berakhlakul karimah.
5. Memiliki lingkungan sekolah yang kondusif, tertib, bersih, indah dan ramah.
6. Terwujudnya peserta didik kelas 6 hafal juz 30, tahlil dan surat-surat pilihan.
7. Terwujudnya peserta didik kelas 6 unggulan hafal 3 juz, tahlil, hadits dan surat-surat pilihan

8. Terwujudnya proses pembelajaran dengan menggunakan pendekatan Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Menyenangkan, dan Islami (PAIKEMIS).

4.3. Analisis Data

1. Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu

Sistem manajemen di MI Miftahul Huda Tayu sudah menerapkan TQM untuk meningkatkan mutu guru, yang bertujuan agar guru dapat memberikan yang sistem belajar mengajar yang berkualitas. Maka, implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahap dimana pihak madrasah mempersiapkan keperluan yang akan dibutuhkan dalam implementasi TQM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, perencanaan implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu adalah sebagai berikut:

“Perencanaan implementasi TQM dimulai dengan pembentukan tim, mengadakan pelatihan TQM, menyusun visi, prinsip, serta tujuan sebagai pedoman, komunikasi dan publikasi, analisis SWOT, identifikasi pendukung dan penghambat, memperkirakan sikap karyawan, serta identifikasi kepuasan pelanggan”.

Tim yang dibentuk adalah tim yang akan melaksanakan TQM.

Kemudian diadakan pula pelatihan bagi tim agar tim siap untuk melaksanakan implementasi TQM di madrasah dengan baik sehingga tujuan yang diinginkan tercapai. Visi, prinsip, serta tujuan implementasi TQM juga perlu direncanakan dan disusun dengan baik dan disesuaikan dengan tujuan madrasah. Kemudian visi, prinsip, serta tujuan tersebut perlu dikomunikasikan dan dipublikasikan agar semua pihak mengetahuinya. Selanjutnya analisis pendukung dan penghambat

diperlukan untuk meminimalisir kekurangan dan agar tim dapat mencari solusi dari penghambat. Dengan memperkirakan sikap karyawan maka tim dapat mengambil tindakan. Dan selanjutnya identifikasi kepuasan pelanggan juga dilaksanakan untuk memaksimalkan usaha.

b. Proses Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu

Penerapan TQM merupakan suatu kegiatan sistem manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan. Tanggung jawab kepala madrasah dalam penerapan TQM di madrasah harus mampu mengelola sumber daya manusia madrasah agar dapat mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan kepala madrasah tentang penerapan TQM di MI Miftahul Huda Tayu untuk meningkatkan mutu guru:

“Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu dalam meningkatkan mutu guru dilaksanakan dengan mengadakan ataupun mengikutsertakan guru dalam pelatihan-pelatihan, mendorong guru untuk melanjutkan pendidikan, supervisi akademik, melibatkan guru dalam kegiatan pembiasaan dan kegiatan sosial, serta penilaian kinerja guru”.

Setelah melakukan perencanaan. Maka selanjutnya adalah proses implementasi TQM dengan menjalankan susunan program yang telah dibentuk oleh guru. Pertama, dalam rangka peningkatan kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional, kepala madrasah mengikutsertakan guru dalam pelatihan-pelatihan dan terlibat aktif dalam kelompok kerja guru (KKG). Pelatihan dilaksanakan secara luring maupun daring. Pelatihan secara luring diselenggarakan oleh madrasah sendiri sebanyak 2 kali dalam satu tahun. Pelatihan secara daring dilakukan setiap

bulan melalui aplikasi "Pintar" yang merupakan aplikasi pembelajaran dan pelatihan guru dari Kementerian Agama. Sedangkan pertemuan kelompok kerja guru (KKG) dilaksanakan sebulan sekali dengan peserta seluruh guru MI se Kecamatan Tayu. Pengikutsertaan guru dalam pelatihan akan menambakan wawasan, pengetahuan, bahkan keterampilannya dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai guru. Dalam mengembangkan wawasan, pengetahuan, serta keterampilan guru juga didorong untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Dalam rangka peningkatan kompetensi kepribadian, kepala madrasah melibatkan semua guru dalam kegiatan pembiasaan yang ada di madrasah. Hal ini dimaksudkan agar guru bisa menjadi teladan bagi peserta didik. Kegiatan pembiasaan yang ada di MI Miftahul Huda Tayu yaitu budaya 6 S (senyum, salam, salim, sapa, sopan santun dan shodaqoh), sholat dhuha, jamaah sholat dhuhur, pembacaan tahlil sebulan sekali dan pembacaan Al Barjanzi setiap bulan Robiul Awwal.

Kemudian untuk meningkatkan kompetensi sosial, Kepala madrasah melibatkan guru dalam kepanitian-kepanitian kegiatan madrasah, diantaranya kegiatan bazar dan gebyar seni yang dilaksanakan setahun sekali dimana kegiatan ini juga melibatkan wali murid. Selain itu juga melibatkan guru dalam kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat sekitar misalnya takziah ke warga sekitar madrasah dan juga pembagian zakat fitrah. Selain itu juga mendorong guru untuk mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak luar seperti donor darah dan jalan sehat yang diselenggarakan oleh MWC NU Kecamatan Tayu. Semua ini dalam

rangka membina dan mengembangkan interaksi sosial guru baik sebagai tenaga profesional maupun sebagai anggota masyarakat.

Supervisi akademik merupakan hal berikutnya. Supervisi akademik diberikan kepada semua instruktur oleh Kepala Madrasah, dengan bantuan dari guru senior. Supervisi ini dimulai dengan desain pembelajaran, pelaksanaan, dan evaluasi. Empat keterampilan guru dievaluasi sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja guru, yaitu: kompeten secara profesional, sosial, kepribadian, dan pedagogis.

c. Tahap Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses yang menghasilkan informasi tentang derajat pencapaian suatu tugas tertentu, bagaimana pencapaian itu bervariasi dari standar tertentu untuk menentukan apakah keduanya berbeda, dan bagaimana manfaat pekerjaan dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.

Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Tayu mengenai evaluasi pelaksanaan TQM adalah sebagai berikut :

“Evaluasi pelaksanaan TQM di MI Miftahul Huda Tayu dilaksanakan secara kontinyu. Ada evaluasi triwulan, evaluasi per semester dan evaluasi satu tahun pelajaran”

Tahap evaluasi pelaksanaan TQM di MI Miftahul Huda Tayu dilaksanakan secara kontinyu dan berkesinambungan dengan agar agar kendala-kendala dan permasalahan yang dihadapi selama proses pelaksanaan TQM bisa diperoleh solusi sehingga nantinya capain yang diperoleh sesuai dengan harapan yang diinginkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi TQM dalam Meningkatkan Mutu Guru di MI Miftahul Huda Tayu

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah suatu hal yang mendukung atau mempermudah terjadinya suatu hal. Wawancara dengan kepala madrasah mengenai faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu adalah sebagai berikut:

“.....manajemen madrasah yang memberi dukungan penuh dalam penerapan prinsipnya, menciptakan budaya kerja yang terbuka, serta adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, madrasah tentunya memberikan dukungan penuh dengan mengadakan pelatihan” pengembangan serta dari guru tersebut harus berpartisipasi aktif”.

Dukungan penuh madrasah sangat penting bagi berlangsungnya program-program madrasah. Budaya kerja yang terbuka berarti budaya kerja yang disepakati dan diterapkan oleh semua orang yang bekerja di madrasah. Dengan budaya kerja ini membuat guru dan tenaga kependidikan lainnya merasa nyaman sehingga kinerja bisa lebih optimal. Kemudian melalui pelatihan guru dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilannya. Dengan guru yang berpartisipasi aktif juga akan mengasah kemampuan guru.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang menghambat terjadinya sesuatu. Faktor penghambat implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu menurut kepala madrasah adalah sebagai berikut:

“Masih minimnya keterbukaan dalam melaksanakan kerja, serta komunikasi yang masih tergolong kurang efektif”.

Sikap guru yang belum sepenuhnya terbuka dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut menyulitkan kepala madrasah untuk mengevaluasi dan juga membantu guru dalam menyelesaikan permasalahannya. Komunikasi yang tidak efektif baik antar guru maupun guru dengan kepala madrasah dapat menimbulkan kesalahpahaman dan ketidaksamaan persepsi.

3. Peningkatan Mutu Guru di MI Miftahul Huda Tayu

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa guru di MI Miftahul Huda Tayu memenuhi 5 indikator mutu guru. Tenaga pengajar MI Miftahul Huda Tayu memenuhi lima kriteria, yakni profesional di bidangnya, mengajar sesuai dengan bidang keahliannya, jumlah guru memadai sesuai kebutuhan, dapat menjadi panutan bagi peserta didik, dan peningkatan kompetensi PTK dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan sekolah.

Kepala madrasah MI Miftahul Huda Tayu menjelaskan terkait dengan kondisi mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu sebagai berikut:

“Kualitas mutu dan kompetensi guru di MI Miftahul Huda Tayu sudah cukup baik, namun masih ada beberapa guru yang belum mampu menciptakan proses pembelajaran yang efektif kreatif dan efisien”.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas mutu dan kompetensi sebagian besar guru di MI Miftahul Huda Tayu sudah cukup baik. Meskipun begitu, masih ada beberapa guru yang belum melengkapi perangkat pembelajaran dan juga belum menggunakan metode pembelajaran yang interaktif dan menarik.

Kemudian, salah seorang guru di MI Miftahul Huda Tayu yaitu Ahmad Muammil menjelaskan keadaan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu adalah sebagai berikut:

“Sudah maksimal tapi masih bisa ditingkatkan lagi menyesuaikan dengan kurikulum yang ada”.

Artinya, para guru di MI Miftahul Huda Tayu sudah memaksimalkan usahanya meningkatkan mutu dan kompetensinya. Mereka juga menyadari bahwa mutu dan kompetensi yang mereka miliki perlu ditingkatkan dan dikembangkan mengikuti perkembangan kurikulum dan zaman.

Selanjutnya, terkait dengan perubahan yang dirasakan oleh Ahmad Ekhsan salah seorang guru, setelah dilaksanakan *total quality management* di MI Miftahul Huda Tayu adalah sebagai berikut:

“Para guru menjadi lebih mudah dalam mengungkapkan pendapat, ide serta gagasan karena adanya komunikasi yang terbuka”.

Dengan implementasi *total quality management* di MI Miftahul Huda Tayu guru menjadi lebih aktif dalam mengungkapkan pendapat, ide, atau gagasan yang ingin mereka sampaikan dikarenakan adanya komunikasi yang terbuka. Dengan begitu peningkatan dan juga pengembangan mutu guru akan lebih mudah.

4.4.Pembahasan

1. Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu

Struktur Manajemen MI Dalam rangka meningkatkan mutu guru dan memungkinkan mereka untuk memberikan pengalaman belajar mengajar yang bermutu tinggi, Miftahul Huda Tayu telah melembagakan Total Quality Management (TQM). Total quality management, juga dikenal sebagai

integrated quality management, diterapkan di sekolah-sekolah melalui serangkaian tindakan metodelis yang dilakukan secara teratur dan terus-menerus sebagai berikut: 1) Melakukan perbaikan terus-menerus; 2) Menetapkan standar mutu; 3) Memodifikasi budaya organisasi; 4) Merestrukturisasi perusahaan; dan 5) Menjaga hubungan pelanggan yang positif (Made Pidarta,2004:219). Maka, implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan

Tindakan pertama yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah proses perencanaan. Perencanaan yang efektif diharapkan dapat menjadi landasan pelaksanaan program di sekolah, sehingga dapat meminimalkan kemungkinan timbulnya masalah. TQM merupakan pendekatan ilmu manajemen yang digunakan untuk mengelola sumber daya manusia suatu organisasi secara berkelanjutan dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan. Konsumen internal (guru dan staf) maupun eksternal (siswa, orang tua, masyarakat, dan pemerintah) perlu mendapatkan layanan yang sangat baik. Perencanaan TQM yang efektif juga dapat digunakan untuk meningkatkan mutu guru madrasah.

Tahap perencanaan adalah tahap dimana pihak madrasah mempersiapkan keperluan yang akan dibutuhkan dalam implementasi TQM. Perencanaan implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu dimulai dengan pembentukan tim, mengadakan pelatihan TQM, menyusun visi, prinsip, serta tujuan sebagai pedoman, komunikasi dan publikasi, analisis

SWOT, identifikasi pendukung dan penghambat, memperkirakan sikap karyawan, serta identifikasi kepuasan pelanggan.

Penerapan *total quality management* pada pendidikan mengemukakan ada beberapa perencanaan yang harus diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan dan komitmen terhadap mutu harus datang dari atas.

Administrator sekolah perlu menunjukkan dedikasi yang kuat terhadap profesi mereka dan secara konsisten menginspirasi wakil kepala sekolah dan pengawas lainnya untuk bekerja dengan tekun dan serius.

- 2) Menggembirakan pelanggan adalah tujuan TQM (Edward Sallis, 2012: 245-253)

Hal ini dicapai dengan terus berupaya memenuhi tuntutan pelanggan internal dan eksternal. Pandangan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan tuntutan mereka. Ada beberapa cara untuk mencapai hal ini, termasuk berbicara langsung dengan komunitas atau menggunakan survei.

- 3) Menunjuk fasilitator mutu.

Hal ini dicapai dengan terus berupaya memenuhi tuntutan pelanggan internal dan eksternal. Pandangan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan tuntutan mereka. Ada beberapa cara untuk mencapai hal ini, termasuk berbicara langsung dengan komunitas atau menggunakan survei.

- 4) Membentuk kelompok pengendali mutu.

Kelompok ini harus mewakili tim manajemen puncak dan menyoroti berbagai isu penting. Tugasnya adalah memimpin dan mengarahkan proses peningkatan kualitas. Ia merupakan pencetus proyek sekaligus pengembang konsep.

5) Menunjuk koordinator mutu.

Orang-orang yang memiliki waktu untuk membimbing dan memberi nasihat kepada orang lain diperlukan untuk setiap usaha. Proyek mutu tidak diselesaikan oleh koordinator mutu. Tugasnya adalah memimpin dan membantu kelompok dalam menghasilkan pendekatan baru terhadap tantangan.

6) Mengadakan seminar manajemen senior untuk mengevaluasi program.

Manajemen senior tidak akan dapat berpartisipasi dalam proses ini kecuali mereka benar-benar memahami filosofi dan teknik peningkatan mutu lembaga. Dengan demikian, kelompok manajemen atas harus mampu mengomunikasikan pesan mutu kepada eselon yang lebih rendah.

7) Menganalisa dan mendiagnosis situasi yang ada.

Pentingnya langkah perencanaan ini tidak dapat dilebih-lebihkan, karena langkah ini menetapkan seluruh proses yang saling menguntungkan. Setiap organisasi harus memiliki visi yang jelas tentang ke mana mereka ingin pergi dan di mana mereka berada saat ini.

8) Menggunakan contoh-contoh yang sudah berkembang di tempat lain.

Ini mungkin merupakan modifikasi yang dilakukan oleh salah satu "guru" berkualitas, seorang profesional pendidikan khusus, atau adaptasi model TQM yang digunakan oleh lembaga lain.

9) Mempekerjakan konsultan eksternal.

Konsultan dapat digunakan dalam empat metode utama. Pertama, mereka dapat menawarkan nasihat dan arahan awal, serta "mereformasi" kelompok manajemen senior. Mereka juga mampu memberikan pelatihan. Ketiga, ketika diminta untuk memeriksa kebijakan kelembagaan, konsultan dapat menjadi CEO yang hebat. Keempat, audit, penilaian, dan evaluasi resmi dapat disiapkan dengan bantuan spesialis.

10) Memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf.

Agar staf memahami dasar-dasar Manajemen Mutu Total (TQM), pelatihan merupakan langkah awal penerapan yang penting. Hal ini karena pekerja harus memiliki pengetahuan tentang sejumlah perangkat penting, seperti tim kerja, metode penilaian, strategi pemecahan masalah, dan proses pengambilan keputusan. Manajemen senior harus terlibat aktif dalam program pelatihan agar program tersebut dapat berfungsi dengan baik.

11) Mengkomunikasikan pesan mutu.

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk menyampaikan pendekatan, keuntungan, dan signifikansi TQM. Mengenai sasaran mutu, mungkin ada banyak kesalahpahaman. Inisiatif jangka panjang perlu memiliki desain yang terdefinisi dengan baik, atau setidaknya

justifikasi yang jelas untuk pemilihan program. Di antara metode yang paling efisien untuk mencapai inisiatif jangka panjang ini adalah pengembangan staf, pelatihan, dan pembangunan tim.

12) Mengukur biaya mutu.

Penting untuk menilai kualitas biaya perbaikan guna menarik perhatian terhadap upaya ini dan mendorong lembaga untuk tetap berpegang pada rencana mereka saat ini.

13) Mengaplikasikan alat dan teknik mutu melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif.

Penting untuk menilai kualitas biaya perbaikan guna menarik perhatian terhadap upaya ini dan mendorong lembaga untuk tetap berpegang pada rencana mereka saat ini.

14) Mengevaluasi program dalam interval yang teratur.

Review dan evaluasi teratur harus menjadi bagian yang integral dalam program.

b. Proses Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu

Peningkatan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan merupakan dua tujuan utama penerapan TQM dalam sistem manajemen. Kepala madrasah harus mampu mengelola sumber daya manusianya agar dapat mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan saat menerapkan Total Quality Management (TQM) di madrasah. Guru-guru di MI Miftahul Huda Tayu dilatih atau dilibatkan dalam pelatihan sebagai bagian dari penerapan TQM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru, mendorong guru

untuk melanjutkan pendidikan, supervisi akademik serta penilaian kinerja guru.

Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu sesuai dengan prinsip TQM.

Berikut ini adalah di antara 14 prinsip mutu yang diungkapkan Deming, Bapak Manajemen Mutu Total (TQM), dan yang harus diperhatikan dan diterapkan oleh suatu organisasi atau lembaga:

- 1) Selalu tanamkan tekad yang kuat dan ciptakan strategi jangka panjang.
- 2) Miliki pandangan baru.
- 3) Berhentilah bergantung pada pengawasan untuk meraih keunggulan.
- 4) Hentikan kolaborasi yang terutama didasarkan pada biaya.
- 5) Tingkatkan produktivitas dan kualitas
- 6) Tetapkan pelatihan untuk keterampilan di tempat kerja
- 7) Tetapkan kepemimpinan yang memungkinkan setiap orang untuk melakukan tugasnya secara efektif.
- 8) Singkirkan hambatan komunikasi yang ada dalam organisasi antara berbagai departemen dan individu.
- 9) Singkirkan sumber yang menimbulkan rasa takut di antara karyawan.
- 10) Singkirkan persyaratan dan slogan staf.
- 11) Tetapkan tujuan atau kuota yang dapat diukur.
- 12) Singkirkan hambatan yang menghalangi atau menolak kemampuan pemimpin dan pelaksana untuk merasa bangga dengan hasil kerja individu mereka.

- 13) Inisiatif pelatihan dan pendidikan di lembaga tersebut.
- 14) Bebaskan setiap narapidana dari fasilitas tersebut. (Engkoswara and Komriah,2011:307).

Semua pihak yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi dicakup oleh konsep-konsep ini. Itulah yang dimaksud dengan integrasi. Berikut ini adalah beberapa cara sekolah dapat menerapkan keempat belas prinsip tersebut:

- 1) Pengakuan dari masyarakat, orang tua, dan siswa bahwa sekolah kita bermutu tinggi, yang merupakan suatu persyaratan.
- 2) Sekolah bermutu dapat dicapai jika pendidik, personel, dan administrator secara keseluruhan memuaskan klien mereka.
- 3) Kebutuhan dan harapan siswa merupakan penekanan sekolah yang terus-menerus.
- 4) Untuk mendapatkan mutu yang diinginkan, sekolah bermutu berkembang, matang, dan berkolaborasi secara efektif dengan komponen lain di dalamnya.
- 5) Memerlukan administrator sekolah yang memiliki kemampuan untuk menginspirasi, membimbing, membantu, dan mempercepat proses peningkatan mutu.
- 6) Sasaran semua kinerja guru di sekolah harus bermutu.
- 7) Upaya terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan standar pendidikan.
- 8) Setiap pilihan dibuat untuk meningkatkan standar pengajaran dan layanan yang diberikan di sekolah.

- 9) Fakta dan statistik disajikan.
- 10) Karena pekerjaan sekolah terkadang monoton, pekerjaan itu tidak boleh dipandang sebagai pekerjaan biasa yang berubah secara berkala.
- 11) Apakah teknik kerja yang digunakan di sekolah menghasilkan hasil yang diinginkan atau tidak, harus diperiksa secara berkala.
- 12) Guru dan staf yang telah berupaya meningkatkan mutu pekerjaan dan hasil kerja mereka layak mendapatkan pengakuan dan rasa terima kasih.
- 13) Harus ada hubungan yang saling bergantung di antara mereka.
Sekolah mentradisikan pertemuan antarguru dan peserta didik.

c. Tahap Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan TQM yang dilakukan di MI Miftahul Huda Tayu secara berkala dan berkesinambungan:

1. Evaluasi Triwulan

Evaluasi triwulan bertujuan untuk mengetahui sejauh pelaksanaan TQM telah mencapai target yang ditetapkan dalam jangka waktu tiga bulan. Juga untuk mengidentifikasi hambatan atau masalah yang muncul. Selain itu untuk mengevaluasi apakah strategi yang digunakan efektif dalam mencapai tujuan.

2. Evaluasi Semester

Evaluasi semester bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan TQM dalam mencapai target semesteran.. Hasil evaluasi semester dijadikan sebagai dasar untuk peningkatan dan perbaikan pelaksanaan TQM di semester selanjutnya.

3. Evaluasi Tahunan

Evaluasi tahunan bertujuan untuk mengukur pencapaian keseluruhan pelaksanaan TQM dalam satu tahun pelajaran.. Kepala madrasah juga menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan,dalam hal ini kepada pengurus yayasan. Hasil evaluasi tahunan dijadikan sebagai dasar untuk peningkatan dan perbaikan pelaksanaan TQM di tahun pelajaran berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala MI Miftahul Huda bahwa dari hasil evalasi triwulan, semester dan tahunan, implementasi TQM selama satu tahun pelajaran berjalan dengan baik, meskipun masih ada kendala dan hambatan dalam proses pelaksanaannya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi TQM dalam Meningkatkan Mutu Guru di MI Miftahul Huda Tayu

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah suatu hal yang mendukung atau mempermudah terjadinya suatu hal. Faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu adalah manajemen madrasah yang memberi dukungan penuh dalam penerapan prinsipnya, menciptakan budaya kerja yang terbuka, serta adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, madrasah tentunya memberikan dukungan penuh dengan mengadakan pelatihan” pengembangan serta dari guru tersebut harus berpartisipasi aktif.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang menghambat terjadinya sesuatu. Faktor penghambat implemementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu adalah masih minimnya keterbukaan dalam melaksanakan kerja, serta komunikasi yang masih tergolong kurang efektif.

Mutu produk secara langsung dipenuhi oleh sembilan faktor dasar, yang dikenal dengan istilah “9M”, yang terdiri atas:

- 1) Pasar (Market); Bisnis perlu lebih adaptif dan cepat mengubah arah karena jumlah barang baru dan yang lebih baik yang tersedia di pasar tumbuh dengan cepat.
- 2) Uang (Money); Salah satu titik rawan di mana biaya operasional dan kerugian dapat dikurangi untuk meningkatkan laba adalah biaya kualitas.
- 3) Manajemen (Management); Semua divisi dan tingkatan manajemen memiliki tingkat akuntabilitas tertentu untuk kualitas.
- 4) Manusia (Men); Pekerja dengan keahlian khusus kini dibutuhkan.
- 5) Motivasi (Motivation); Penguatan positif bahwa upaya sendiri membantu organisasi mencapai tujuannya dapat meningkatkan motivasi karyawan.
- 6) Bahan: Bahan perlu diperiksa untuk memastikan kompatibilitas pemrosesan. Memeriksa spesifikasi dengan persyaratan yang semakin ketat dapat membantu memangkas biaya.
- 7) Mesin dan Mekanisasi (Machinery and Mechanization); Aspirasi bisnis untuk memangkas biaya dan meningkatkan tingkat output memotivasi pemanfaatan peralatan manufaktur yang ideal.

- 8) Metode Informasi Modern: Dengan pesatnya perkembangan teknologi seperti komputer, cara baru untuk pengumpulan, pengarsipan, pengambilan, dan manipulasi informasi kini dimungkinkan.

Persyaratan Proses Produksi (*Mounting Products Requirements*); Kemajuan dalam rekayasa rancangan memerlukan kendali yang lebih ketat pada seluruh proses pembuatan (Edward Sallis,2012:59).

3. Peningkatan Mutu Guru di MI Miftahul Huda Tayu

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa guru di MI Miftahul Huda Tayu Tayu memenuhi 5 indikator mutu guru. 5 indikator tersebut adalah guru di MI Miftahul Huda Tayu mengajar sesuai dengan bidangnya, jumlah guru mencukupi kebutuhan, guru profesional dalam bidangnya, guru dapat dijadikan tauladan bagi peserta didik, serta peningkatan kompetensi PTK dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sekolah. Kualitas mutu dan kompetensi guru di MI Miftahul Huda Tayu sudah cukup baik, namun masih ada beberapa guru yang belum mampu menciptakan proses pembelajaran yang efektif kreatif dan efisien. Para guru di MI Miftahul Huda Tayu sudah memaksimalkan usahanya meningkatkan mutu dan kompetensinya. Perubahan yang dirasakan oleh guru telah dilaksanakan *total quality management* di MI Miftahul Huda Tayu adalah para guru menjadi lebih mudah dalam mengungkapkan pendapat, ide serta gagasan karena adanya komunikasi yang terbuka.

“Kompetensi guru” merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menentukan apakah seorang guru bermutu atau tidak dalam hal kinerja atau produktivitasnya. “Standar nasional meliputi isi, proses, kompetensi lulusan,

tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus direncanakan dan dilaksanakan secara berkala” (Redaksi Focusmedia, 2005: 5) sebagaimana tercermin dalam PP nomor 19 tahun 2005 pasal 2 (1).

Standar yang dimaksud adalah kriteria yang telah ditetapkan dan disempurnakan melalui sumber, proses, dan administrasi yang efisien. Sedangkan kriteria merupakan gambaran bentuk dan keadaan yang ideal.

Dalam konteks ini, standar juga dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk menjamin bahwa program pendidikan profesi dapat menyediakan keterampilan dan pengetahuan prasyarat yang harus dimiliki oleh pelamar agar dapat diterima dalam profesi yang bersangkutan.

Menurut Sahertian, ada tiga pengertian kompetensi guru, yaitu: Pengertian kompetensi guru yang pertama adalah kemampuan pendidik dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, kompetensi guru merupakan aspek penting dari kepribadiannya, dengan harapan diarahkan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketiga, perilaku yang diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan dikenal sebagai kompetensi guru. Namun, agar guru dapat melaksanakan tugas dan tujuan sekolah secara efektif, mereka perlu memiliki kompetensi berikut, menurut Oemar Hamalik (2003):

- 1) Instruktur dapat melaksanakan tugasnya secara efektif.
- 2) Instruktur mampu berupaya keras untuk mencapai tujuan instruksional (pendidikan) lembaga.

3) Instruktur kompeten untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya selama pembelajaran di kelas.

Sementara itu, penguasaan keempat kompetensi tersebut, yakni kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional, dipandang sebagai indikator kompetensi yang baik bagi seorang pengajar sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) UU Dosen dan Pendidik.

Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa standar kompetensi guru merupakan salah satu cara untuk mengukur kemampuan guru dalam menguasai ilmu pengetahuan dan berperilaku sesuai dengan ajarannya agar dapat menduduki jabatan fungsional sesuai dengan bidang tugas, latar belakang pendidikan, dan kualifikasinya.

Dalam rangka meningkatkan mutu proses pembelajaran, standar kompetensi guru berupaya untuk memberikan acuan yang seragam dalam menilai kinerja guru. Dengan demikian, kompetensi yang dimiliki setiap guru akan menunjukkan mutu pendidikannya. Kompetensi tersebut akan ditunjukkan dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas mengajar. Hal ini mengandung makna bahwa pendidik tidak hanya dituntut untuk cerdas, tetapi juga terampil dalam menyampaikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik.

1) Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, adalah kemampuan untuk mengawasi pembelajaran peserta didik. Jika

seorang guru ahli dalam suatu bidang studi, ilmu pendidikan, strategi pembelajaran, atau pendekatan pembelajaran tertentu, maka guru tersebut dikatakan memiliki kompetensi pedagogik minimal. Selain itu, kemampuan guru untuk membantu, membimbing, dan memimpin merupakan komponen kunci dari kompetensi pedagogiknya.

2) Kompetensi Kepribadian

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi kepribadian diartikan sebagai kemampuan guru untuk menjadi guru yang tangguh, bermoral baik, berwibawa, cerdas, dan dapat menjadi teladan bagi anak didiknya.

3) Kompetensi Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen mendefinisikan kompetensi sosial sebagai kemampuan seorang pendidik untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan peserta didik, sesama pendidik, orang tua/wali peserta didik, masyarakat, dan lingkungan sekitar secara efektif dan efisien. Kemampuan guru dalam membina dan mengembangkan hubungan sosial sebagai anggota masyarakat dan sebagai tenaga profesional juga dapat dipandang sebagai kompetensi sosial.

4) Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, adalah kemampuan untuk memiliki pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap suatu topik. Agar siswa dapat berhasil di sekolah, kurikulum

harus direncanakan dan dikembangkan oleh para profesional dalam disiplin ilmu yang menjadi keahliannya. Untuk mengawasi proses pembelajaran yang efisien, guru perlu memiliki rasa kompetensi yang kuat dan kemauan untuk mempelajari hal-hal baru.



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tahap perencanaan implementasi TQM dimulai dengan pembentukan tim, mengadakan pelatihan TQM, menyusun visi, prinsip, serta tujuan sebagai pedoman, komunikasi dan publikasi, identifikasi pendukung dan penghambat, memperkirakan sikap karyawan, serta identifikasi kepuasan pelanggan. Implementasi TQM di MI Miftahul Huda Tayu dalam meningkatkan mutu guru dilaksanakan dengan mengadakan ataupun mengikutsertakan guru dalam pelatihan-pelatihan, mendorong guru untuk melanjutkan pendidikan, supervisi akademik serta penilaian kinerja guru.
2. Faktor pendukung implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu adalah manajemen madrasah yang memberi dukungan penuh dalam penerapan prinsipnya, menciptakan budaya kerja yang terbuka, serta adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, madrasah tentunya memberikan dukungan penuh dengan mengadakan pelatihan” pengembangan serta dari guru tersebut harus berpartisipasi aktif. Sedangkan Faktor penghambatnya adalah masih minimnya keterbukaan dalam melaksanakan kerja, serta komunikasi yang masih tergolong kurang efektif.
3. Peningkatan mutu guru di MI Miftahul Huda Tayu ditunjukkan dengan para guru menjadi lebih mudah dalam mengungkapkan pendapat, ide serta gagasan karena adanya komunikasi yang terbuka.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, penulis ingin memberikan beberapa saran terkait dengan implementasi TQM dalam meningkatkan mutu guru sebagai berikut:

1. Hendaknya semua guru memiliki kesadaran untuk selalu meningkatkan kompetensinya sesuai dengan perubahan kurikulum dan perkembangan zaman.
2. Madrasah sebaiknya selalu mengimplementasikan TQM guna meningkatkan kualitas pendidikan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan. Keterbatasan itu antara lain;

1. Penggunaan manajemen mutu secara menyeluruh dalam meningkatkan standar guru merupakan satu-satunya subjek penelitian ini.
2. Waktu: Wajar saja bila diperlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan semua data yang dibutuhkan untuk proyek penelitian. Namun, penulis juga membagi waktunya untuk kegiatan lain saat melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, ada kemungkinan informasi yang diperoleh tidak akurat.
3. Pemahaman penulis terhadap penelitian ilmiah kurang memadai, sehingga pemrosesan data kurang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Saiful. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Bisnis Pendidikan." *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020): 46–52.
- Asy'ari, M Hasyim. *Adab Al- Alim WA Al-Muta'alim*. Jombang: Maktab Al Turats, n.d.
- Azori, Moh. "Pengaruh Keefektifan Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Implementasi TQM (Total Quality Management) Di SMK Negeri Kota Semarang Kelompok Teknologi Dan." Universitas Negeri Semarang, 2009.
- Bafadal, Ibrahim. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Bush, Tony, and Marianne Coleman. *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD, 2008.
- Darajat, Zakiyah. *Metodologi Pengajaran Agama Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Engkoswara, and Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Fahrudin, Ahmad Afghor. "Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik." *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 2, no. 1 (2020): 1–12.
- Flewelling, Gary, and William Higginson. *Teaching with Rich Learning Tasks*.

- Adelaide: The Australian Association of Mathematic Teacher, 2003.
- Ghony, M. Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Hadis, Nurhayati Abdul. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Hamalik, Oemar. *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- . *Psikologi Belajar Dan Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2009.
- Hana, Nur Vita, Kharisma Suryandaru, and Masprio Salim. “Kualitas Guru Di Indonesia.” In *Peran Guru Dalam Membentuk Karakter Siswa: Antologi Esai Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar*. Yogyakarta: UAD Press, 2021.
- Ibrahim, Buddy. *TQM Total Quality Management – Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Ibrahim, Tatang. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bandung: Penerbit Yrama Widya, 2021.
- Idris, Zahara, and Lisma Jamal. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992.
- Ismanto. *Manajemen Syari’ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari’ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kulla, Tenius, Patar Rumapea, and Deysi. L. Tampongangoy. “Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Tinggilbet Distrik Beoga Kabupaten Puncak Provinsi Papua.” *Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 58 (2018).
- Maemunawati, Siti, and Muhammad Alif. *Peran Guru, Orang Tua, Metode Dan Media Pembelajaran: Strategi KBM Di Masa Pandemi Covid-19*. Serang:

- Penerbit 3M Media Karya Serang, 2020.
- Majid, Abdul. *Perencanaan Pembelajaran; Mengembangkan Kompetensi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Mawardi. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Di SMA Mataqitta'limat Wanasaba, Kecamatan Wanasaba, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat." Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 2019.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mukhtar. *Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Misaka Galiza, 2003.
- Mulyasa, E. *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif Dan Menyenangkan*. 15th ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Pullias, Earl V., and James D. Young. *A Teacher Is a Many Things*. Bloomington and London: Indiana University Press, 1968.
- Purwanto, Ngalm. *Ilmu Pendidikan Teoritis Dan Praktis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995.

- Riduawan. *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Rosyadi, Khoiron. *Pendidikan Profetik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Rusman. *Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Safitri, Endang. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.
- Sahertian, Piet A. *Profil Pendidik Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset, 1992.
- Sahertian, Piet A, and Ida Aleida Sahertian. *Supervisi Pendidikan Dalam Rangka Program Inservice Education*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- Samana, A. *Profesionalisme Kependidikan*. Yogyakarta: PT Kanisius, 1994.
- Saparina, Risa, Abdul Azis Wahab, and Aceng Muhtaram Mirfani. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah.” *Jurnal Administrastrasi Pendidikan* 20, no. 1 (2023): 1–20.
- Sarhan, F. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamila*. El-Sherif Mass, 2011.
- Sari, Desy Eka Kartika, Surachman Surachman, and Kusuma Ratnawati. “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 5, no. 1 (2018): 11–25.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara Sallis, 2007.
- Slamet, Margono. *Filosofi Mutu Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: IPB Bogor, 1999.
- Soetjipto, and Rafli Kosasi. *Profesi Kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Suharyanto, Hadriyanus, and Agus Heruanto Hadna. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Media Wacana, 2005.
- Supriyadi, Dedi. *Mengangkat Citra Guru Dan Martabat Guru*. Yogyakarta: Adi Cita karya Nusa, 1999.
- Suryosubroto, B. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Suwarno, Ronal Aprianto, and Meta Suberthi. "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 2 (2020): 165–176.
- Suyadi Prawirosentono. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Tafsir, Ahmad. *Ilmu Pendidikan Dalam Perspektif Islam*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1998.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Tholkhah, Imam, and A. Barizi. *Membuka Jendela Pendidikan (Mengurai Akar Tradisi Dan Integrasi Keilmuan Pendidikan Islam)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2004.
- Tim Redaksi Fokusmedia. *Standar Nasional Pendidikan (SNP) ; Peraturan Pemerintah, (Bandung: Bandung: Fokusmedia, 2005*.
- Tjiotono, Fandy, and Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Trianto, and Titik Triwulan. *Tinjauan Yuridis Hak Serta Kewajiban Pendidik*

Menurut UU Guru Dan Dosen. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006.

Trianto, and Titik Triwulan Tutik. *Sertifikasi Guru Dan Upaya Peningkatan Kualifikasi, Kompetensi, Dan Kesejahteraan*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007.

Uno, Hamzah. *Perencanaan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Wignjosoebrozo, Sritomo. *Pengantar Teknik Dan Manajemen Industri*. Surabaya: Prima Printing, 2003.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Tafsir Al-Qur'an. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Tafsir Al-Qur'an, 1971.

