

## PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMK

Oleh: Dr. Ketut Ima Ismara, M.Pd.,M.Kes. Dr. Drs. Giri Wiyono, M.T. Drs. Mutaqin, M.Pd.,M.T.

### ABSTRAK

Implementasi *Total Quality Management* di SMK dapat dideskripsikan dengan keberadaan tim SMM ISO 9001: 2008/ Manajemen Mutu yang diejawantahkan dengan Wakil Kepala Sekolah bidang Manajemen Mutu yang mana tugas pokok dan fungsi dimaksudkan membantu tugas kepala sekolah maupun pengawas sekolah. Dalam rangka menilik kualitas pengelolaan pendidikan dengan didasari atas sertifikasi SMM ISO 9001: 2008 yang diperoleh SMK, standar mutu memiliki peranan dalam TQM yaitu memberikan pesan aktual dan potensial kepada pelanggan, bahwa institusi menggunakan mutu secara serius, dan bahwa kebijakan-kebijakan dan praktek-prakteknya sesuai dengan standar mutu nasional dan internasional sehingga dapat memberikan kepercayaan eksternal di samping membangun kebanggaan internal. Maka perlu adanya kajian akademik mendalam dalam bentuk evaluasi terkait penerapannya, faktor pendukung maupun penghambat dalam terhadap implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMK.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara secara mendalam (*indept interview*) dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa setiap prinsip dalam TQM yaitu: (1) Kepuasan Pelanggan, (2) Respek Terhadap Setiap orang, (3) Manajemen berdasarkan fakta, dan (4) Perbaikan berkesinambungan memiliki nilai dengan kategori baik yang artinya TQM dijalankan dengan baik di masing-masing SMK yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Terdapat hubungan yang positif antara Respek Terhadap Setiap orang, Manajemen berdasarkan fakta, dan Perbaikan berkesinambungan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: *Implementasi, Total Quality Management, SMK*