

**IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN BEBASIS
TOTAL QUALITY MANANGEMENT (TQM) DI SMK NEGERI 1 METRO**

TESIS



OLEH

SANTI SUSILOWATI

NPM. 20720015

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

TAHUN 2022



**IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN BEBASIS
TOTAL QUALITY MANANGEMENT (TQM) DI SMK NEGERI 1 METRO**

TESIS

**Untuk Memenuhi persyaratan Mencapai Gelar
Program Pascasarjana Administrasi Pendidikan**

**OLEH
SANTI SUSILOWATI
NPM. 20720015**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Santi Susilowati, 2022. *Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan melalui Total Quality Management (TQM) di SMKN 1 Metro*. Tesis, Program Pascasarjana Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S., Pembimbing (2) Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.

Kata kunci: Peningkatan Mutu, *Total Quality Management*, SMK Negeri 1 Metro.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan: perencanaan, pelaksanaan, pengecekan, dan tindak lanjut dalam *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro. Penelitian ini menggunakan rancangan studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Sumber data meliputi kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, wakil kepala bidang humas, wakil manajemen mutu, guru, orangtua, peserta didik, alumni dan mitra industri.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Selain itu, data penelitian diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait dalam pelaksanaan manajemen mutu pendidikan melalui TQM di SMK Negeri 1 Metro. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model induktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) perencanaan dalam TQM ditunjukkan dengan merencanakan kebutuhan pelanggannya melalui komunikasi dua arah dan dituangkan dalam RPS. (2) kebutuhan pelanggan dilaksanakan dengan menyediakan fasilitas berdasarkan kompetensi dan membuat semua personil terlibat dalam pencapaian visi dan misi sekolah. (3) pengecekan kinerja sistem manajemen dengan memantau informasi berkaitan pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta pemeriksaan evaluasi pembelajaran melalui penilaian harian dan penilaian semester. (4) menindaklanjuti kebutuhan pendidik dan staf dengan mengadakan pengembangan pengetahuan dan keterampilan, serta menindaklanjuti pengembangan program penelusuran alumni.

ABSTRACT

Santi Susilowati, 2022. *Implementation of Education Quality Assurance System Through Total Quality Management in State SMKN 1 Metro*. Thesis, Postgraduate Masters Program in Educational Administration, University of Muhammadiyah Metro. Advisor: (1) Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S., Advisor (2) Dr. Sutrisnis Andayani, M.Pd.

Kata kunci: *Quality Improvement, SMK Negeri 1 Metro, TQM*

This research aims to analyze and describe: planning, implementation, checking, and follow up in Total Quality Management at SMK Negeri 1 Metro. This research uses a case study design with a qualitative approach. Sources of data include school principals, deputy heads of curriculum, deputy heads of student affairs, deputy heads of public relations, representatives of quality management, teachers, parents, students, alumni and industry partners.

Determination of informants in this study was carried out by purposive sampling technique. In addition, research data were obtained from documents related to the implementation of TQM at SMK Negeri 1 Metro. The data collection techniques used were interviews, observation, and document studies. This study uses qualitative data analysis techniques with an inductive model. The results of this study show that (1) planning in TQM is indicated by planning the needs of its customers through two way communication and stated in the RPS. (2) customer needs are implemented by providing facilities based on competence and making all personnel involved in achieving the school's vision and mission. (3) checking the performance of the management system by monitoring information related to meeting customer needs, as well as examining learning evaluations through daily assessments and semester assessments. (4) following up on the needs of educators and staff by developing knowledge and skills, as well as following up on the development of alumni tracking programs.

RINGKASAN

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan judul Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Berbasis Total Quality Management (TQM) di SMK Negeri 1 Metro.

Perencanaan dalam *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro ditunjukkan dengan adanya pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan dan hubungan pelanggan yang saling menguntungkan sehingga para pelanggan puas dengan hasil lulusannya. Sekolah dalam merencanakan kebutuhan pelanggannya melalui komunikasi dua arah antara peserta didik dan pendidik, sehingga segala keluhan dan saran dari peserta didik dapat disampaikan kepada kepala sekolah. Kepala sekolah melibatkan seluruh anggota sekolah dalam upaya meningkatkan mutu sekolah, dengan mengadakan pembagian tugas kepada masing-masing pendidik dan staf kependidikan sebelum memasuki tahun ajaran baru. Sehingga adanya persiapan yang lebih matang dan memiliki rencana jangka panjang untuk membawa sekolah menjadi lebih baik. Strategi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal adalah dengan menyediakan fasilitas berdasarkan kebutuhan kompetensi. SMK Negeri

1 Metro memiliki 6 kompetensi jurusan, dimana setiap jurusan sudah memiliki fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran.

Pelaksanaan dalam *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro dengan sekolah melakukan berbagai upaya peningkatan sumber daya manusiadengan mengadakan pembinaan kepada pendidik dan staf kependidikan setiapbulannya dan melibatkan pengawas, mendatangkan trainer dari luar (dunia industri), serta mengadakan magang industri secara langsung. Sekolah juga melibatkan pelanggan eksternal dalam penyelenggaraan pembelajaran antara komite dan orangtua peserta didik dengan menyelenggarakan rapat komite. Komitmen pimpinan puncak dan menengah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik dilakukan dengan menyediakan fasilitas pembelajaran sesuai dengan kebutuhan kompetensinya. Selain fasilitas, kurikulum yang diterapkandi SMKN 1 Metro juga berdasarkan kebutuhan industri yaitu pembelajaran praktek sebanyak 75 % dan sisanya adalah teori, dalam hal ini guru kompetensi mengadakan sistem pembelajaran *link and match* sehingga proses pembejaran sesuai dengan kebutuhan industri.

Pengecekan dalam sistem penjaminan mutu pendidikan melalui *Total Quality Management* di SMKN 1 Metro ditunjukkan dengan mengukur kinerja sistem manajemen, memantau informasi berkaitan dengan persepsi dan harapan pelanggan agar mengetahui apakah sekolah telah memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode wawancara yang ditetapkan oleh sekolah. Pengecekan evaluasi sekolah dilakukan setiap tahun dan pemeriksaan evaluasi pembelajaran dilaksanakan melalui penilaian harian, penilaian tengah semester (PTS) dan penilaian akhir semester (PAS). Kemudian pengecekan *output* sekolah dengan memeriksa hasil deretan perestasi peserta didik juga menjadi pengukur pencapaian keberhasilan mutu pendidikan di sekolah.

Tindak lanjut dalam sistem penjaminan mutu pendidikan *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro ditunjukkan dengan menindaklanjuti penelusuran output pelanggan internal maka sekolah beserta Tim Pengembang Sekolah menjalin kerjasama dengan BKK melalui media sosial. Melalui *tracer study* institusi sekolah dapat mengetahui keberadaan output pelanggan meskipun berada di dalam maupun di luar negeri. Hal tersebut dilakukan berdasarkan output pelanggan yang ada di SMK Negeri 1 Metro sudah cukup bersaing di dunia industri dan perpendidikan tinggi. Namun, persentasenya baru 75 % dari 90% yang diharapkan sekolah. Kendalanya adalah pada masalah komunikasi. Selain itu menindaklanjuti kebutuhan pendidik dan staf kependidikan dengan mengadakan berbagai pengembangan pengetahuan dan keterampilan melalui program magang industri, IHT dan mengundang pemeteri dari industri. Komitmen pimpinan terhadap alumni juga dilakukan dengan menyediakan program penelusuran alumni yang masih berjalan, serta memiliki MOU dengan industri.

Implementasi *Total Quality Management* dengan Siklus PDCA Deming berfungsi sebagai model sempurna untuk memastikan organisasi berkomitmen luas. Penerapan siklus PDCA Deming akan membantu lembaga pendidikan manajemen meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik (*customer*).

Berikut ini merupakan saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada:

1. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Metro

Kepala sekolah hendaknya lebih intensif dalam meningkatkan mutu sekolah, karena secara umum akan meningkatkan mutu lembaga itu sendiri sekaligus meningkatkan mutu peserta didik sebagai dampak dari peningkatan mutu kerja pendidik dan stafnya serta harus selalu secara rutin mengadakan evaluasi agar mutu sekolah tersebut tetap sesuai dengan program yang sudah ditetapkan.

2. Pendidik dan staf kependidikan SMK Negeri 1 Metro

Pendidik diharapkan memahami perlunya kerjasama dalam meningkatkan mutu sekolah. Kerjasama yang diharapkan dalam bentuk dukungan terhadap kesuksesanimplementasi *Total Quality Management* di SMKN 1 Metro, mengingat kepala sekolah tidak mungkin melakukan peningkatan mutu seorang diri tanpa peran serta pendidik dan staf yang ada di SMK N 1 Metro.

3. Mitra Kerja di Dunia Industri

Adanya TQM yang diterapkan di SMK Negeri 1 Metro diharapkan :

1. Mampu memberikan kontribusi bagi industri dan pihak industri memberikankemudahan dalam menerima tenaga trampil.
2. Mampu memberikan kontribusi bagi SMK Negeri 1 Metro untuk memilikisistem manajemen yang efektif.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis **Santi Susilowati** ini NPM 20720015 telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji.

Metro, 03 Agustus 2022

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.,
NIDN. 0003055710

Pembimbing II



Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.,
NIDN. 0013056803

Menyetujui,

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Pendidikan



Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.,
NIDN. 0013056803

PENGESAHAN

IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMK NEGERI 1 METRO

Oleh:

SANTI SUSILOWATI
20720015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal , 26 April 2022


Tim Penguji


Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.,
NIDN. 0003055710

Ketua


Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.,
NIDN. 0013056803

Sekretaris


Dr. Riyanto, M.M.
NIDK. 8864040017

Penguji Utama

Mengesahkan,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro,



Dr. Agus Sutanto, M.Si
NIP. 19620827 198803 1 001.

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

Abu Hamid Al Ghazali

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, hasil karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Rusman dan Ibu Siti Saonah yang dengan ikhlas membesarkan, membimbing, dan tak henti-hentinya mendo'akan atas keberhasilanku.
2. Suamiku tercinta Arif Surtono, S.Si, M.Si, M.Eng, yang selalu sabar dan setia menanti keberhasilanku, dan selalu memberi semangat dengan tulus serta penuh pengertian saat dimana saja peneliti sedang berada dan beraktifitas.
3. Anak-anakku tersayang Quinzha Aphrodite Erisa Syafendra dan Nararya Keane Mahardika yang selalu aku kasihi dan aku banggakan, yang telah banyak memberikan semangat dan senantiasa berdo'a demi keberhasilanku.
4. Sahabat, sekaligus keluarga baru di Program Pascasarjana Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan berjuang bersama selama proses perkuliahan.
5. Seluruh Dosen, dan Staf yang berada di almamater tercinta Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memfasilitasi selama proses pembelajaran.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Berbasis Total Quality Management (TQM) di SMK Negeri 1 Metro”**. Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa’at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di perguruan tinggi pada Program Pasca Sarjana.
2. Dr. H Agus Sutanto, M.Si, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memberikan motivasi kepada penulis secara langsung ataupun tidak langsung dapat memacu dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd., sebagai Ka. Prodi Magister Administrasi Pendidikan sekaligus Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi penulis secara langsung maupun tidak langsung dapat memacu untuk pembuatan tugas ini.
4. Dr. Riyanto, M.M sebagai Pembimbing Akademik dan Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S., Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tesis.
5. Dosen Program studi Magister Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Metro yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
6. Seluruh staf Tata Usaha Universitas Muhammadiyah Metro
7. Rekan-rekan seperjuangan khususnya Program studi Magister Administrasi Pendidikan Kelas A yang telah banyak memberikan motivasi
8. Suamiku tersayang, serta anak – anakku yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesan saya

9. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat demi selesainya pa-proposal Tesis ini.
10. Semua pihak yang telah memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Keluarga besar SMK Negeri 1 Metro atas kerjasama dan pengalamannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesisi ini dengan baik.
12. Almamater tercinta yaitu Universitas Muhammadiyah Metro.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga tesis ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Metro, Agustus 2022
Penulis

Santi susilowati
NPM.20720015

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Menyatakan bahwa tesis dengan Judul "**IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMK NEGERI 1 METRO**" karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Pendidikan dan akan mempertanggung jawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2022
membuat pernyataan,



Santi Susilowati
NPM. 20720015



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2982/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SANTI SUSILOWATI
NPM : 20720015
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

**IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU BERBASISKAN
TQM D SMK NEGERI 1 METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Agustus 2022
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Jalan Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jawa Timur, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
1. Rumusan Masalah	6
2. Tujuan Penelitian.....	7
C. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Total Quality Management.....	8
1. Unsur Total Quality Management.....	10
a. Fokus pada Pelanggan.....	10
b. Obsesi terhadap Kualitas.....	11
c. Pendekatan Ilmiah	11
d. Komitmen Jangka Panjang.....	11
e. Kerja Sama Tim (Teamwork).....	11
f. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan	12
g. Pendidikan dan Pelatihan	12
h. Kebebasan yang Terkendali	12
i. Kesatuan Tujuan.....	12
j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	12
2. Prinsip Total Quality Management	13
a. Kepuasan Pelanggan	13

b. Respek Terhadap Setiap Orang	13
c. Manajemen Berdasarkan Fakta	14
d. Perbaikan Berkesinambungan	14
3. Pilar Total Quality Management	14
a. Fokus Pelanggan (Customer Focus)	14
b. Keterlibatan Secara Penuh (Total Involment)	15
c. Pengukuran	15
d. Komitmen	15
e. Perbaikan Menerus dan Berkesinambungan	15
4. Implementasi Total Quality Management	16
a. Perencanaan (Plan)	20
b. Pelaksanaan (Do)	21
c. Pengecekan (Check)	21
d. Tindak Lanjut (Act)	21
B. Komponen Total Quality Management	23
1. Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran	24
2. Peningkatan Mutu Pelayanan sekolah	25
3. Peningkatan Mutu Lingkungan	26
4. peningkatan Mutu sumber Daya Manusia	26
C. Penelitian Relevan	27
D. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	33
C. Sumber Data Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Observasi	37
2. Wawancara	37
3. Dokumentasi	38
E. Teknik Analisis Data	38
1. Pengumpulan Data	38
2. Reduksi Data	38
3. Display Data	38
4. Kesimpulan	39

F. Pengecekan Keabsahan Data	40
1. Triangulasi Sumber Data	40
2. Triangulasi dengan Metode	40
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	41

BAB IV. PAPARAN DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Visi dan Misi SMKN 1 Metro	43
2. Keadaan Sarana dan Prasarana	45
B. Paparan Data.....	45
1. Perencanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	45
2. Pelaksanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	50
3. Pengecekan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	54
4. Tindak Lanjut dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	58
C. Temuan Penelitian.....	58
1. Perencanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	61
2. Pelaksanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	65
3. Pengecekan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	75

4. Tindak Lanjut dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	71
---	----

BAB V. PEMBAHASAN

1. Perencanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	79
2. Pelaksanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	82
3. Pengecekan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	85
4. Tindak Lanjut dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui <i>Total Quality Management</i> di SMKN 1 Metro	87

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------

DATAR LAMPIRAN	89
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelusuran Alumni SMK Negeri 1 Metro	6
2. Daftar Informan.....	34
3. Pengodean informan.....	36
4. Pedoman Observasi.....	43
5. Pedoman Wawancara	44
7. Matrix Wawancara Perencanaan dalam TQM	69
8. Data Lulusan SMK Negeri 1 Metro TA 2019/2020	67
9. Matrix Wawancara Pelaksanaan dalam TQM	69
10. Matrix Wawancara Pengecekan dalam TQM.....	72
11. Matrix Wawancara Tindak Lanjut dalam TQM	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tangga Peningkatan Mutu Berkesinambungan dengan Siklus Deming.....	16
2. Grafis Deming 14 Points	21
3. Kerangka Berpikir	31
4. Sistem Pengkodean Informan	40
5. Skema Teknik Analisis Data Induktif Miles and Huberman	47
6. Diagram Konteks Perencanaan dalam TQM	61
7. Diagram Konteks Pelaksanaan dalam TQM	65
8. Diagram Konteks Penegcekan dalam TQM	71
9. Diagram Konteks Tindak Lanjut dalam TQM.....	75