

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.