

BAB V PEMBAHASAN

1. Perencanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMKN 1 Metro

Berdasarkan paparan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara ditemukan bahwa sekolah memiliki pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pendidik, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada didalam sistem pendidikan. Sedangkan pelanggan eksternal adalah peserta didik, orangtua, alumni, masyarakat, serta perusahaan/ industri yang berada diluar organisasi namun memanfaatkan output proses pendidikan (Arcaro, 1995). Maksud dari orientasi pada pelanggan ini adalah organisasi tergantung pada pelanggannya karenanya harus memahami berbagai kebutuhan pelanggannya ini dan dimasa yang akan datang.

Perencanaan dan penyusunan program merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga disamping sarana dan prasarana lainnya. Implementasi perencanaan ini dilakukan baik secara perorangan maupun kelompok. Tanpa adanya perencanaan atau *planning* yang matang, maka pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan hambatan (Yusmina dkk, 2014). Berkaitan dengan hal tersebut, SMKN 1 Metro 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. Hambatan yang dialami sekolah dalam menganalisis kebutuhan pelanggannya yaitu belum pernah diadakannya survei atau penyebaran angket kepada peserta didik mengenai pemenuhan fasilitas sekolah. Selain itu, manajemen sekolah dalam pengembangan sekolah dengan membuat program-program yang disusun dalam RPS.

Prinsip kedua dalam implementasi TQM adalah keterlibatan semua anggota. Sekolah untuk mencapai sasaran mutu harus didasarkan dengan keinginan bersama, jadi semua lini kerja harus saling

bekerjasama dengan baik (Ria dkk, 2015). Berkaitan dengan hal tersebut, kepala sekolah melibatkan wakil kepala sekolah, pendidik dan staff secara aktif dalam perumusan dan implementasi visi sekolah, yaitu menjadikan SMK yang unggul berdasarkan IMTAQ dan IPTEK yang tinggi, berkarakter mulia, berwawasan lingkungan, menghasilkan lulusan yang kompeten dan menjadi pusat layanan masyarakat.

Pemimpin puncak perlu menyusun visi dan misi sekolah dengan jelas dan dilengkapi dengan sasaran dan tujuan yang konsisten dan didukung pula dengan perencanaan taktis dan strategis (Minarti, 2015). Kepala sekolah melibatkan seluruh anggota sekolah dalam upaya meningkatkan mutu sekolah, dengan mengadakan pembagian tugas kepada masing-masing pendidik dan karyawan sebelum memasuki tahun ajaran baru. Sehingga adanya persiapan yang lebih matang dan memiliki rencana jangka panjang untuk membawa sekolah menjadi lebih baik. Prinsip keterlibatan seluruh personel ini berdasarkan pada asumsi bahwa proses dari merubah input menjadi output merupakan kegiatan yang saling terkait dan berinteraksi antara satu kegiatan dengan kegiatan yang lain, sehingga jika ada banyak orang yang tidak memiliki kepedulian terhadap mutu, maka upaya untuk menghasilkan produk/layanan yang bermutu juga tidak mungkin terwujud (Prabowo, 2016). Penerapan khusus prinsip ini yaitu; 1) upayakan setiap orang memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam organisasi; 2) upayakan setiap orang mengenali batasan kinerja serta lingkup tanggung jawab mereka dalam organisasi; 3) upayakan setiap orang mengetahui permasalahan kerja mereka dan termotivasi untuk menyelesaikannya; 4) ajak setiap orang aktif melihat peluang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman mereka; 5) Fasilitasi agar setiap orang bebas berbagi pengetahuan/ pengalaman dan berinovasi; 6) budayakan agar setiap orang secara terbuka mendiskusikan permasalahan.

Peserta didik dalam menerima layanan bukan hanya menikmati layanan yang diberikan oleh pendidik, akan tetapi bersama-sama pendidik mengembangkan diri dalam menambah pengetahuannya, keterampilannya dan meningkatkan kemampuan berfikirnya sehingga ilmu yang diperolehnya dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri dan lingkungannya (Sukmadinata, 2017). Berdasarkan hal ini, SMKN 1 Metro

menyediakan kebutuhan bagi pendidik dan staf untuk mengembangkan diri dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengajar. Berbagai program pengembangan dan pelatihan diri yang diberikan oleh sekolah seperti mengadakan program pelatihan IHT (*In House Training*), pelatihan magang industri bagi pendidik kejuruan, dan mengundang pendidik magang dari industri, selain itu bagi pendidik yang berprestasi kepala sekolah juga memberikan apresiasi tersendiri. Pernyataan tersebut sejalan dengan Yusmina dkk., (2014) bahwa *Total Quality Management* (TQM) dalam bidang pendidikan haruslah mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan dengan cara mengadakan perbaikan terus-menerus terhadap seluruh aspek yang ada pada lembaga pendidikan. Bidang utama yang sangat perlu diperhatikan adalah menyangkut dengan kegiatan prosesbelajar-mengajar.

Implementasi TQM dimulai dari apa saja yang menjadi pertimbangan untuk memilih TQM sebagai dasar manajemen pendidikan, apa saja yang harus dipersiapkan sebelum menerapkan TQM, apa kekurangan dan kendala yang mungkin dihadapi, langkah-langkah penerapannya dan lima pilar TQM. Pada dasarnya kebijakan mutu adalah otoritas masing-masing sekolah sesuai dengan kemampuan dan karakteristiknya. Namun, setidaknya mampu diukur dengan konsep mutu yang telah ada (Munir,2018). Berdasarkan hal tersebut, SMK Negeri 1 Metro merupakan Lembaga Diklat Kejuruan, yang secara keseluruhan mengemban amanat dari pemerintah dan masyarakat untuk menghasilkan tamatan/ tenaga kerja tingkat menengah yang memiliki kompetensi di bidangnya, sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan, baik tingkat regional, nasional, maupun internasional.

Karakteristik mutu yang memiliki *link and match* dengan kebijakan mutu yang telah ditetapkan oleh masing-masing sekolah yaitu: kinerja (*performa*), waktu wajar (*timeliness*), handal (*realibility*), daya tahan (*durability*), indah (*aesthetics*), hubungan manusia (*personal interface*), mudah penggunaannya (*easy of use*), bentuk khusus (*feature*), standar tertentu (*conformance to specification*), konsistensi (*consistency*), seragam (*uniformity*), mampu melayani (*serviceability*), ketepatan (*accuracy*) (Usman, 2013). Manajemen SMKN 1 Metro bertekad memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan maupun persyaratan

stakeholder dengan bekerja optimal untuk membentuk atau menghasilkan tamatan/sumber daya manusia yang PIAWAI, yaitu sumber daya manusia yang: (1) Produktif (Menghasilkan barang/ jasa yang berkualitas); (2) Inisiatif (Selalu berupaya mengembangkan daya inisiatif); (3) Adaptif (Mampu beradaptasi dengan berbagai situasi, kondisi, serta tuntutan perkembangan iptek); (4) Waspada (Penuh kehati-hatian dalam menghasilkan barang/ jasa); (5) Analitis (Mampu berpikir dan berbuat secara analitis, cerdas, dan cermat dalam menghadapi berbagai permasalahan); (6) Iman dan Taqwa (Senantiasa berlandaskan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa).

2. Pelaksanaan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMKN 1 Metro

Sekolah dianggap mempunyai daya tarik, daya saing dan daya tahan, paling tidak mempunyai syarat yaitu sekolah tersebut memiliki etos kerja tinggi dalam arti komunitas pendidikan tersebut telah mempunyai kebiasaan untuk bekerja keras, mendidik, tertib, disiplin, penuh tanggungjawab, objektif, dan konsisten (Khikmah et al, 2019). Berdasarkan hal tersebut, kepala sekolah mengadakan pembinaan kepada pendidik dan staf setiap bulannya dengan melibatkan pengawas. Sekolah juga mendatangkan trainer dari luar atau dari dunia industri, serta mengadakan magang industri secara langsung. Sejalan dengan pendapat Sallis (2006) bahwa sumber daya manusia yang berupa pendidik dan karyawan dalam *Total Quality Management* adalah kunci mutu yang menentukan keberlangsungan mutu sekolah, dimasa mendatang. Berdasarkan paparan data yang diperoleh dari wawancara, kepala sekolah selaku pimpinan tertinggi berkomitmen untuk memfasilitasi kebutuhan pendidik dan staf dengan mengadakan berbagai pengembangan pengetahuan dan keterampilan melalui program magang industri, IHT (*In House Training*) dan mengundang pemeteri dari industri.

Mutu institusi pendidikan adalah kebermutuan dari berbagai pelayanan/services yang diberikan oleh institusi pendidikan kepada peserta didik maupun kepada tenaga staf pengajar untuk terjadinya proses pembelajaran yang bermutu sehingga lulusan dapat berguna dan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat sesuai dengan

bidangnya (Susanto, 2016). Pelayanan yang diberikan oleh SMKN 1 Metro kepada seluruh pelanggannya dilakukan dengan menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan. Selain fasilitas, kurikulum yang diterapkan di sekolah juga berdasarkan kebutuhan industri. Berdasarkan kebutuhannya sekolah kejuruan setidaknya mengadakan pembelajaran praktek sebanyak 75 % dan sisanya adalah teori, dalam hal ini pendidik kompetensi di SMKN 1 Metro mengadakan sistem pembelajaran *link and match* sehingga proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan industri.

Orientasi pada pelanggan ini adalah organisasi tergantung pada pelanggannya karenanya harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang (Indana, 2017). Berkaitan dengan pernyataan tersebut, SMKN 1 Metro berusaha memenuhi kebutuhan para pelanggan. Banyaknya pelanggan internal dan eksternal di sekolah tersebut maka kebutuhan dan keinginan yang beragam. Strategi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan menyediakan fasilitas berdasarkan kebutuhan kompetensi. SMKN 1 Metro memiliki 6 kompetensi jurusan, dimana setiap jurusan sudah memiliki fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Hal ini sejalan dengan penjelasan Ria dkk (2015) bahwa pelanggan utama di sekolah adalah peserta didik sehingga sekolah mengutamakan dalam pelayanan sekolah dan memberikan fasilitas dengan sebaik mungkin.

Demi menjalini hubungan antara sekolah dengan pelanggan eksternal, SMKN 1 Metro selalu melibatkannya dalam setiap kegiatan yang mendukung program sekolah. Salah satu diantaranya adalah bahwa setiap awal tahun ajaran baru pelanggan eksternal diundang pihak sekolah untuk bersama-sama ikut menentukan program yang akan dilaksanakan sekolah dan juga kontribusi orangtua/wali peserta didik sangat membantu dalam penyelenggaraan pembelajaran di sekolah, dengan bekerja sama dengan komite sekolah menyelenggarakan rapat komite. Rapat komite dihadiri oleh seluruh orangtua/wali peserta didik kelas X dan perwakilan orangtua/wali peserta didik kelas XI dan XII. Pihak sekolah dalam kegiatan tersebut memaparkan evaluasi program kerja yang telah dilakukan selama setahun, memberi informasi capaian yang

telah diraih dan menyampaikan rencana program kerja setahun ke depan kepada seluruh pelanggan yang ada di SMKN 1 Metro.

Selain itu, komite dan orangtua/wali peserta didik di SMKN 1 Metro sudah sesuai dengan Permen No.75 tahun 2016 pasal 3, menyatakan komite sekolah bertugas untuk: 1) memberikan pertimbangan dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan terkait dengan kebijakan dengan program sekolah, RAPBS/RKAS, kriteria kinerja sekolah, kriteria fasilitas pendidikan di sekolah dan kriteria kerjasama kerjasama sekolah dengan pihak lain, 2) menggalang dana dan sumber daya pendidikan lainnya dari masyarakat baik perorangan/organisasi/dunia usaha/dunia industri maupun pemangku kepentingan lainnya melalui upaya kreatif dan inovatif, 3) mengawasi pelayanan pendidikan di sekolah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 4) menindak lanjuti keluhan, saran, kritik dan inspirasi dari peserta didik, orangtua/wali, dan masyarakat serta hasil pengamatan komite sekolah atas kinerja sekolah.

Hal penting dari penerapan sistem manajemen mutu adalah organisasi mampu melaksanakan berbagai perbaikan secara berkesinambungan. Adanya kemampuan untuk selalu melaksanakan proses perbaikan secara berkesinambungan tersebut memungkinkan organisasi untuk dapat memberikan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan (Prabowo, 2016). Penerapannya yaitu; 1) laksanakan secara konsisten pendekatan organisasi untuk kontinuitas (kelangsungan) perbaikan performansi; 2) sediakan dan kirim SDM untuk pelatihan terhadap metode dan alat perbaikan berkesinambungan; 3) laksanakan perbaikan yang kontinu pada produk, proses dan sasaran sistem; 4) tetapkan tujuan dan sasaran sebagai pedoman ukur pencapaian untuk perbaikan yang berkesinambungan; 5) beri penghargaan dan pengakuan terhadap perbaikan. Hal penting dari penerapan sistem manajemen mutu adalah organisasi mampu melaksanakan berbagai perbaikan secara berkesinambungan.

Pengaplikasian dari prinsip-prinsip ini dapat dilihat dari program-program yang dicanangkan dan strategi yang digunakan dalam peningkatan mutu di SMKN 1 Metro. Hasil dari penerapan sistem ini yaitu

peserta didik- peserta didik SMKN 1 Metro berhasil meraih prestasi baik akademik dan non akademik.

3. Pengecekan dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro

Pengecekan atau pemeriksaan mutu meliputi beberapa komponen, salah satunya adalah Penilaian Pelatihan Manajemen Mutu. Penilaian pelatihan merupakan perbandingan antara kriteria normatif (*apa yang seharusnya*) dan kondisi kelompok atau individu yang diaudit (*apa yang ada*) (Arcaro, 1995). Berdasarkan paparan data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi ada beberapa kegiatan pemeriksaan diri di SMK Negeri 1 Metro diantaranya berkaitan dengan:

- a. Pemenuhan kepuasan pelanggan, untuk mengukur kinerja sistem manajemen, sekolah memantau informasi berkaitan dengan persepsi dan harapan pelanggan agar mengetahui apakah sekolah telah memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode wawancara yang ditetapkan oleh sekolah.
- b. Sekolah menetapkan prosedur terdokumentasi yang menyatakan tanggung jawab dan persyaratan untuk perencanaan dan pelaksanaan audit internal, penetapan rekaman dan laporan hasil dalam selang waktu tertentu dan menetapkan tata cara audit internal.
- c. Sekolah menetapkan dan menerapkan metode yang sesuai untuk pemantauan dan pengukuran proses Sistem Manajemen Mutu dengan mengimplementasikan siklus PDCA.
- d. Pemantauan dan pengukuran hasil proses pendidikan dilakukan dengan cara:
- e. Sekolah menetapkan, memantau dan mengukur karakteristik hasil proses pendidikan yang pelaksanaannya dilakukan pada tahap-tahap yang sesuai dari realisasi proses pendidikan;
- f. Sekolah memelihara bukti kesesuaian dengan kriteria yang telah ditetapkan;
- g. Sekolah menjamin bahwa rekaman pengukuran dan pemantauan menunjukkan kewenangan personil orang yang berwenang untuk meluluskan hasil proses pendidikan, dalam hal ini berupa penilaian harian, penilaian tengah semester (PTS) dan penilaian akhir semester (PAS).

- h. Sekolah menetapkan, menghimpun, dan menganalisis data yang sesuai untuk menunjukkan kesesuaian dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan untuk menilai dimana perbaikan berlanjut Sistem Manajemen Mutu dapat dilakukan. Analisis data ini sekolah memberikan informasi tentang: (1) pemenuhan harapan pelanggan; (2) kesesuaian proses pendidikan; (3) hasil peserta didik yang berkualitas.

TQM bertujuan untuk mencapai dan mempertahankan suatu organisasi dengan mendorong, memenuhi kebutuhan dan harapan, dan mematuhi peraturan-peraturan pemerintah. Institusi pendidikan memiliki posisi sentral sebagai strategi pengembangan manajemen mutu terpadu. Melalui pelayanannya, masyarakat sebagai pelanggan akan merasa puas dan memberikan kepercayaan yang lebih kepada mereka dikemudian hari. Dilain sisi, secara tradisional ukuran mutu atas keluaran sekolah adalah prestasi peserta didik. Ukuran dasarnya adalah hasil ujian. Bila hasil ujian bertambah baik, maka mutu pendidikan pun membaik (Indana, 2017).

Sejalan dengan pernyataan tersebut, deretan prestasi yang diperoleh oleh peserta didik di SMK Negeri 1 Metro juga menjadi ukuran keberhasilan sekolah dalam sistem manajemen mutu. Peserta didik memperoleh prestasi baik dibidang akademik maupun bidang non akademik. Seperti pada tahun 2018/2019 mendapatkan peringkat tertinggi untuk nilai UN. Selain itu, mendapatkan banyak juara dibidang non akademik. Lomba kompetensi atau LKS juga mendapatkan juara pertama untuk kejuruan Tata Boga, UPW dan Perhotelan.

Kemudian berkaitan dengan *output* sekolah, SMK Negeri 1 Metro mengadopsi tujuan SMK yaitu BMW (Bekerja, Melanjutkan dan Berwirausaha) dengan menghasilkan peserta didik yang berkualitas. Selain itu, SMK Negeri 1 Metro juga memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal dengan memiliki program kerjasama (MOU) bersama industri.

Sebagaiman hal tersebut sesuai dengan Susanto (2016) yang menyatakan bahwa mutu institusi pendidikan adalah kebermutuan dari berbagai pelayanan/services yang diberikan oleh institusi pendidikan kepada peserta didik maupun kepada tenaga staf pengajar untuk terjadinya proses pembelajaran yang bermutu sehingga lulusan dapat

berguna dan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat sesuai dengan bidangnya.

4. Tindak Lanjut dalam Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro

Tindak lanjut dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengkonfirmasi rencana yang telah direncanakan apakah sudah terlaksana sesuai dengan tujuan atau tidak. Berdasarkan paparan data yang di peroleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi ditemukan bahwa SMK Negeri 1 Metro senantiasa mengadakan perbaikan berkesinambungan agar mutu sekolah tetap terjaga. Berkaitan dengan output pelanggan internal SMK Negeri 1 Metro tidak semuanya terserap di dunia kerja maupun perpendidikan tinggi negeri/swasta. Baru sekitar 75% output produk yang lapor diri ke sekolah. Hal tersebut sangat menyulitkan pihak sekolah untuk mendata/melusuri output produknya. Tindak lanjut yang dilakukan SMK Negeri 1 Metro dalam peningkatan mutu sekolah terkait dengan output pelanggan internal tersebut kepala sekolah dengan Tim Pengembang Sekolah melakukan penelusuran tamatan (*tracer study*) dengan memanfaatkan jaringan media sosial berupa *Whatsup*, *facebook*, *twitter* dengan melibatkan pendidik pembimbing karir (BKK).

Pemanfaatan jaringan (*networking*) untuk sarana informasi sekolah dengan output pelanggan internal sangat bermanfaat. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Suhartanta (2011) mengemukakan Model *networking* yang dikembangkan dalam penelitian ini efektif dan efisien untuk menjaring data dan informasi kebutuhan lapangan kerja. Sekolah mulai mampu menerjemahkan data dan informasi yang didapatkan dari lapangan, menjabarkannya dalam bentuk operasional kegiatan, dan menentukan penanggungjawabannya. Bila hal ini dapat dikembangkan lebih lanjut pada data dan informasi yang lainnya, diharapkan sekolah akan lebih responsif terhadap perkembangan dan kemajuan kebutuhan di lapangan sehingga permasalahan kualitas dan relevansi lulusan akan dapat diatasi.

Tindak lanjut berikutnya adalah terkait dengan kegiatan belajar mengajar. Sebagian pendidik yang masih menggunakan metode lama seperti ceramah yang terus menerus dilakukan dalam pengajaran, maka

institusi sekolah memfasilitasi pendidik dengan mengadakan berbagai macam *In House Training* (IHT), *workshop*, dan pelatihan. Mengikutsertakan pendidik dalam kegiatan kolektif pendidik seperti MGMP (musyawarah pendidik mata pelajaran) baik ditingkat sekolah maupun di tingkat kabupaten, bertujuan untuk membuka wawasan pendidik dan sharing ilmu berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran dan pengajaran di kelas. Terdapat korelasi positif antara pendidik yang berpartisipasi aktif dalam MGMP terhadap proses pengajaran. Hal ini sejalan dengan pernyataan Yuryevi (2017) terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara partisipasi pendidik pada MGMP terhadap profesionalisme pendidik SMA. Semakin baik partisipasi pendidik pada MGMP maka semakin baik pula profesionalisme pendidik.

TQM seharusnya mengutamakan terpenuhinya kebutuhan pelanggan dibidang pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan seluruh aspek lembaga pendidikan (Yusmina dkk, 2015). Kualitas pendidikan didefinisikan sebagai hasil yang semakin transparan, menjadi pusat spesialis pendidikan dan mendorong akuntabilitas dari peserta didik, pendidik dan pimpinan. Prinsip-prinsip ini mencerminkan kebutuhan untuk menerapkan kriteria SDM publik serta merancang sistem pendidikan berkualitas yang memastikan spesialis pusat pengajaran sebagai pengajaran yang berkualitas (Rancho et al, 2016). Berdasarkan pernyataan tersebut, tindak lanjut dalam hal pembinaan dan pengembangan terhadap tenaga pendidik dan kependidikan dalam peningkatan mutu sekolah SMK Negeri 1 Metro, senantiasa secara terus menerus melakukan evaluasi terhadap kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dan juga pada Tim Pengembang Sekolah. Kepala sekolah selalu memotivasi pendidik dan tenaga kependidikan untuk menempuh studi lanjut baik yang linear maupun yang tidak linear, dan institusi sekolah mengembangkan budaya literasi.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.
2. Pelaksanaan dalam *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro dengan sekolah melakukan berbagai upaya peningkatan sumber daya manusia dengan mengadakan pembinaan kepada pendidik dan staf kependidikan setiap bulannya 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 diterapkan di SMK Negeri 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 pembelajaran sesuai dengan kebutuhan industri.

3. Pengecekan dalam *Total Quality Management* di SMK Negeri 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 disekolah.
4. Tindak lanjut dalam *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 pementeri dari industri. Komitmen pimpinan terhadap alumni juga dilakukan dengan menyediakan program

penelusuran alumni yang masih berjalan, serta memiliki MOU dengan industri.

B. Saran

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:

4. 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.

5. Pendidik dan staf kependidikan SMK Negeri 1 Metro

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

6. Mitra Kerja di Dunia Industri

Adanya TQM yang diterapkan di SMK Negeri 1 Metro diharapkan :

3. Mampu memberikan kontribusi bagi industri dan pihak industri memberikankemudahan dalam menerima tenaga trampil.
4. Mampu memberikan kontribusi bagi SMKN 1 Metro untuk memiliki sistem manajemen yang efektif.