

ABSTRAK

Muhammad Nasim Bahara, MP-17058, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021.

Sebagai salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh lembaga pendidikan, bagaimana mengelola sebuah mutu. Oleh sebab itu, keberadaan TQM memberikan suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofis perangkat alat untuk memperbaiki mutu.

Tujuan dari penelitian ini adalah; 1) mendeskripsikan perencanaan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Jepara sehingga pada akhirnya dapat diketahui bagaimana perencanaan dan manajemen madrasah tersebut. 2) mendeskripsikan penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Jepara dalam rangka peningkatan mutu pendidik. 3) Mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan TQM terhadap peningkatan mutu pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan sumber data primer meliputi kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data ada empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan aplikasi TQM dalam upaya peningkatan mutu pendidik dilihat 3 (tiga) yaitu : 1) Perencanaan *total quality management* di MAN 01 Jepara telah dilaksanakan dengan baik, dalam perencanaannya terdapat lima hal yang dilakukan, yaitu identifikasi pelanggan, identifikasi kebutuhan pelanggan, standar pelayanan, analisis kebutuhan sarana dan prasarana, dan analisis kebutuhan biaya. 2) pelaksanaan *total quality management* telah berjalan dengan baik. Terdapat tiga hal dalam penerapannya, yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, dan komitmen. Penerapannya sudah berjalan cukup baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru dan staf, serta orang tua, dibinanya kerjasama antara guru dan siswa diluar jam pelajaran, dan adanya tugas pokok dan fungsi sesuai *job description* masing-masing. 3) evaluasi pelaksanaan *total quality management* telah dilaksanakan dengan baik. Fungsinya untuk mengukur dan mengontrol, Kepala sekolah selalu mengontrol jalannya pembelajaran, dan adanya rapat evaluasi. Evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Kata Kunci: TQM, Mutu, Pendidik, Pelanggan

ABSTRAC**Muhammad Nasim Bahara, MP-17058, Implementation of Total Quality Management (TQM) in an Effort to Improve the Quality of Educators at MAN 1 Jepara for the 2020/2021 Academic Year.**

As one of the important challenges faced by educational institutions, how to manage a quality. Therefore, the existence of TQM provides a meaning and quality standard in education. It provides a philosophical set of tools for improving quality.

The aim of this research is; 1) describe the planning of Total Quality Management (TQM) at MAN 1 Jepara so that in the end it can be seen how the planning and management of the madrasah. 2) describe the implementation of Total Quality Management (TQM) at MAN 1 Jepara in order to improve the quality of educators. 3) Describe the evaluation of the implementation of TQM on improving the quality of educators at MAN 1 Jepara for the 2020/2021 academic year.

This type of research is qualitative with a descriptive approach. Sources of data used primary data sources include the principal, vice principal, teachers, and students. The data collection technique used is the method of observation, interviews, and documentation. There are four stages of data analysis technique, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the TQM application in an effort to improve the quality of educators was seen in three ways, namely: 1) Planning for total quality management at MAN 01 Jepara had been carried out well, in the planning there were five things that were carried out, namely customer identification, identification of customer needs, service standards, analysis need for facilities and infrastructure, and analysis of cost requirements. 2) the implementation of total quality management has been going well. There are three things in its implementation, namely customer focus, total involvement, and commitment. Its implementation has been going quite well with regular meetings with teachers and staff, as well as parents, fostered collaboration between teachers and students outside of class hours, and the existence of main tasks and functions according to their respective job descriptions. 3) evaluation of the implementation of total quality management to measure and control, the principal always controls the course of learning, and there is an evaluation meeting. Periodic evaluation is also carried out in the form of supervision, as well as workshops and trainings.

Keywords: TQM, Quality, Educators, Customer

الملخص

محمد نسيم بھر ، ١٧٠٥٨ ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المعلمين في المدرسة الثانوية الحكومية ١ جبارا للعام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١.

كواحد من التحديات المهمة التي تواجه المؤسسات التعليمية ، كيفية إدارة الجودة. لذلك ، فإن وجود إدارة الجودة الشاملة يوفر معنى ومعيار جودة في التعليم. يوفر مجموعة فلسفية من الأدوات لتحسين الجودة.

الهدف من هذا البحث هو: (١) وصف تخطيط إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الثانوية الحكومية ١ جبارا بحيث يمكن في النهاية رؤية كيفية تخطيط المدرسة وإدارتها. (٢) وصف تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الثانوية الحكومية ١ جبارا من أجل تحسين جودة المعلمين. (٣) صف تقييم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة المعلمين في المدرسة الثانوية الحكومية ١ جبارا للعام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١.

هذا النوع من البحث نوعي مع نهج وصفي. تتضمن مصادر البيانات المستخدمة مصادر البيانات الأولية المدير ونائب المدير والمعلمين والطلاب. تقنية جمع البيانات المستخدمة هي طريقة الملاحظة والمقابلات والتوثيق. هناك أربع مراحل لتقنية تحليل البيانات ، وهي جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في محاولة لتحسين جودة المعلمين تمت رؤيته من خلال ثلاث طرق ، وهي: (١) تم تنفيذ التخطيط لإدارة

الجودة الشاملة في المدرسة الثانوية الحكومية ١ جبارا بشكل جيد ، وفي التخطيط كان هناك خمسة أشياء تم إجراؤها ، وهي تحديد العملاء وتحديد احتياجات العملاء ومعايير الخدمة وتحليل الحاجة للمرافق والبنية التحتية وتحليل متطلبات التكلفة. ٢) كان تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يسير على ما يرام. هناك ثلاثة أشياء في تنفيذه ، وهي التركيز على العملاء والمشاركة الكاملة والالتزام. سارت عملية التنفيذ بشكل جيد مع الاجتماعات المنتظمة مع المعلمين والموظفين ، وكذلك أولياء الأمور ، مما يعزز التعاون بين المعلمين والطلاب خارج ساعات الدرس ، ولديهم المهام والوظائف الرئيسية وفقًا للتوصيف الوظيفي لكل منهم. ٣) تقييم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة للقياس والرقابة ، حيث يتحكم المدير دائمًا في مسار التعلم ، وهناك اجتماع تقييمي. يتم إجراء التقييم الدوري أيضًا في شكل إشراف ، بالإضافة إلى ورش عمل ودورات تدريبية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة ، جودة، المعلمين، المشترك