



Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Prestasi Belajar Bagi Siswa SMK TRI'S Maros

Andi Mappincara¹, Andi Nurochmah²

Universitas Negeri Makassar

Email: mappincara fip@gmail.com

Abstract. The problem in this research is the application of integrated quality manajemen in order to improve student achievement at SMK TRI'S Maros. The method used in this research is naturalistic qualitative, Collecting data through observation, interviews and documentation. Subjects in this study : principals, teachers, employees and students. The validity of the data used is triangulation, interactive analysis through data collection activities. Data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that:1. The quality of services provided to student at SMK TRI'S Maros has met good service standards, in this case the facilities and infrastructure are adequate,.2. In the learning process has show the quality of good human resources and has S1 and S2 qualifications in accordance whit their expertise. 3. SMK TRI'S Maros seen from the quality of the environment is good, it is proven that the geographical location of the school is strategic because the school is on the axis between Makassar and Maros so that it is easy for students to reach. Especially for those who do not have a vehicle.4. Interms of quality, the learning process is considered good because it is supported by high teacher responsibility. This is evidenced by the realization of a conducive learning plan with the readiness of lesson plans for each subject and the teachers's learning process using mathematics geography learning for each learning material as well as proper evaluation of learning for each.

Keywords: Integrated Quality Management, Implementation learning, Student Achievement

PENDAHULUAN

Pendidikan yang menerapkan mana-jemen mutu terpadu merupakan upaya sekolah dalam menerapkan konsep kualitas atau mutu yang telah menjadi suatu program agar menghasilkan lulusan pendidikan secara optimal dapat dilaksanakan dalam pengelolaan pendidikan. Oleh karena itu penerapan konsep mutu terpadu ini adalah upaya untuk dapat meningkatkan kulaitas pendidika,dalam hal ini implementasi manajemen mutu terpadu akan dapat dilaksanakan apabila sekolah dan warga sekolah telah memahami beberapa karakteristik yang harus di pahami dan dicermati secara bersama-sama dengan warga sekolah lainnya yang ada di

sekolah. Dengan di topang oleh warga sekolah atau team work yang cerdas maka tujuan dalam meng-implementasikan manajemen mutu terpadu dapat terlaksana dengan baik.

Proses pendidikan akan dapat di-katakan bermutu apabila didalamnya ada unsur *Input* yang dapat mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif. Selanjutnya untuk meningkatkan mutu pendidikan sampai dapat terwujudnya tujuan pendidikan nasional tidaklah mudah, tentunya hak ini kepala sekolah dan warga masyarakat termasuk pemerintah turut bertanggung jawab bersama. Manajemen mutu terpadu merupakan paradigma tentang perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan yang dapat memberikan seperangkat alat kepada setiap satuan pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya pada saat ini dan untuk masa yang akan datang (Sallis, 2006).

SMK TRI'S Maros merupakan salah satu lembaga pendidikan Kejuruan Swasta di Kabupaten Maros, menurut pengamatan sementara penulis, kepala sekolahnya berupaya untuk terus menerus meningkatkan mutu sekolah dengan secara tidak langsung telah berusaha untuk mengimplementasikan unsur-unsur manajemen mutu terpadu. Meskipun masih ada kekurangan dan kendala akan tetapi sekolah ini secara terus menerus kepala sekolah dan warga sekolah memperbaikinya. Dalam studi pendahuluan, penulis dan tim peneliti mengadakan wawancara dengan kepala sekolah dan juga wakil kepala sekolah, hasil wawancara bahwasanya SMK TRI'S ini sudah berupaya untuk mengimplementasikan Manajemen Mutu terpadu dengan fokus kepada pelanggan internal maupun eksternal. Contohnya memberikan layanan terbaik kepada siswanya maupun guru termasuk pula kepada orang tua siswa. Dengan layanan yang diberikan sekolah kepada pelanggannya akan berdampak positif terhadap kualitas prestasi akademik siswanya dan juga non akademik. Hal ini SMK TRI'S juga dengan secara terus menerus melakukan perbaikan pada system manajemennya seperti melakukan evaluasi atas kinerja guru-gurunya dan tenaga kependidikan lainnya setiap enam bulan sekali.

Perbaikan lainnya yaitu melakukan pembekalan atau pelatihan yang diupayakan kepala sekolah dengan menjalin kerjasama dengan pakar pendidikan dan pakar manajemen pendidikan untuk memberikan pelatihan kepada guru dan staf guna meningkatkan kompetensinya, berupa pelatihan penggunaan teknologi dan juga model pembelajaran. Dalam hal ini kepala sekolah harus dapat mengembangkan dan meningkatkan kompetensi guru untuk menghadapi pembelajaran abad 21. Adapun yang menjadi kendala adalah belum sepenuhnya para guru memahami manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh sekolah untuk peningkatan mutu sekolah.

Proses pendidikan dikatakan bermutu apabila didalamnya terkandung masukan baik bahan ajar, metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber lainnya akhirnya akan menghasilkan mutu belajar siswanya. Prestasi yang dicapai sekolah pada kurun waktu tertentu. Bahkan prestasi sekolah bisa juga berupa kondisi yang tidak dapat dipegang seperti suasana disiplin, keakraban,

kekeluargaan, saling meng-hormati, dan suasana kebersihan lingkungan sekolah (Suryobroto,2004)

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh :

1. Gambaran Pelaksanaan Manaje-men Terpadu di SMK TRI’S Maros.
2. Memperoleh gambaran hasil penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan prestasi belajar siswa SMK TRI’S Maros.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ter-sebut di atas diharapkan dapat:

1. Memberikan masukan kepada sekolah khususnya kepala sekolah dalam menerapkan manajemen mutu terpadu sesuai dengan kebutuhan sekolah.
2. Bagi guru – guru untuk senantiasa memiliki semangat untuk terus menerapkan manajemen mutu ter-padu di sekolah khususnya dalam kelas sehingga akan menciptakan situasi belajar mengajar yang kondusif.
3. Bagi Siswa SMK TRI’S dengan melalui penerapan manajemen mutu ter-padu prestasi belajar siswa dapat meningkat sesuai dengan tuntutan manajemen mutu terpadu.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Pen-dekatan penelitian yang bersifat kualitatif *naturalistic*.Metode penelitian kualitatif menurut Sugiono(2015) sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sedangkan jenis penelitiannya adalah jenis penelitian kualitatif

Subjek dan Lokasi Penelitian

Subyek dan obyek dalam peneliti-an ini secara *purposive* dimaksudkan untuk memperoleh deskripsi keseluruhan bentuk yang ada dilapangan supaya memperoleh informasi optimal mengenai unsur-unsur yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk mendapatkan generalisasi. Sumber informasi kunci dalam penelitian ini adalah kepala sekolah TRI’S, dan Guru, tenaga administrasi serta siswa dalam hal ini kesemua unsur sumber data itu termasuk penerima jasa dan pelannggan primer di SMK TRI’S. Sedangkan lokasi dalam penelitian ini yaitu dilaksanakan di SMK TRI’S Maros di Kabupaten Maros

Lokasi ini ditetapkan berdasarkan, dengan kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan untuk melakukan upaya memberikan penguatan kompe-tensi yaitu agar kepala sekolah dapat mengelola sekolah secara bermutu pula.

Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan sesuai dengan orientasi sumber datanya, yaitu: 1) observasi, 2) wawancara dan 3) Dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode Triangulasi dan ketekunan pengamatan.

Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data (4) penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini terhadap aspek proses yang telah ditekankan daripada hanya sekedar hasil dengan berpedoman kepada analisis data akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Implementasi manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan. Apabila keseluruhan komponen pendidikan telah dikelola dengan menggunakan konsep prinsip-prinsip manajemen dengan benar. Sedangkan kualitas pada dasarnya dapat berupa kemampuan, barang atau jasa pelayanan, dengan harapan bahwa kualitas pendidikan dapat menunjuk kepada kualitas proses dan kualitas hasil produk). Suatu pendidikan dapat bermutu dari segi proses, jika proses belajar berlangsung secara efektif dan siswa mengalami proses pembelajaran yang bermakna (*meaningful learning*) dan juga memperoleh pengetahuan bagi orang lain (*functional knowledge*) yang ditunjang secara wajar oleh sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana). Layanan pokok ini, yaitu kegiatan belajar mengajar di sekolah berupa layanan utama untuk memenuhi kebutuhan siswa, dalam pelayanan ini kepala sekolah dibantu oleh guru dan tenaga/staf sekolah yang maksimal.

Dalam memberikan layanan pokok untuk pelangganya (siswa) berupa kegiatan belajar mengajar, dalam hal ini kepala sekolah TRI'S telah berupaya memberikan layanan yang terbaik kepada para peserta didik, kebutuhan siswa/peserta didik mendapatkan perhatian dari semua pihak yang berda di sekolah terutama guru. Untuk memberikan layanan belajar yang ber-kualitas para guru di SMK TRI'S selalu diikut sertakan dalam pelatihan-pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuannya.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan dapat terlaksana dengan baik bila dimulai dengan upaya pelaksanaan manajemen layanan mutu. Selanjutnya dilakukan peningkatan dan pengembangan mutu secara berkesinambungan (*continuous improvement*). Manajemen mutu terpadu dalam operasional MBS merupakan alternatif baru dalam pengelolaan pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah (Akhyar: 2014)

Tujuan utama SMK TRI'S dalam menerapkan manajemen mutu terpadu adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sekolah

yang unggul adalah sebuah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Selanjutnya mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggannya, maka dari itu SMK TRI'S dituntut untuk dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Untuk mengetahui apakah layanan sekolah, sumber daya manusia dalam mengajar, lingkungan sekolah, proses Pembelajaran dan peningkatan prestasi siswa di SMK TRI'S Maros kesemuanya telah berorientasi terhadap pelanggannya, dengan demikian bahwa komponen mutu pendidikan di SMK TRI'S sudah terlaksana dengan baik.

Mutu Layanan SMK TRI'S Maros telah menunjukkan keberhasilannya yang termasuk kategori sangat memuaskan dan bisa diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal, dalam hal ini SMK TRI'S dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggannya. Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa layanan terhadap siswa yang ada di SMK TRI'S Maros di Kabupaten Maros ternyata dapat dibuktikan sudah sesuai standar layanan yang baik, berupa layanan informasi, layanan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran di SMK TRI'S Maros, Layanan bantuan kesehatan dan layanan bidang kreativitas. Dengan kesimpulan bahwa SMK TRI'S dapat memberikan pelayanan fisik maupun non fisik baik untuk siswa karena sekolah ini memiliki ketersediaan sumber daya manusia baik guru, kepala sekolah dan tenaga administratif yang berkualitas dalam memberikan layanan terbaik untuk siswanya.

Layanan Sumber Daya Manusia di SMK TRI'S Maros telah menunjukkan memiliki kemampuan, integrasi dan kemauan yang tinggi sehingga dapat mampu mengelola aset sekolah yang dapat memberikan sumbangan untuk pencapaian tujuan sekolah dalam visi dan misi yang telah ditetapkan. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa SDM yang dimiliki telah mencapai tingkatan profesional karena secara kualifikasi dan kompetensi yang dimiliki sudah sesuai dengan standar. Karena SDM telah memiliki guru yang telah berkualifikasi S1 dan S2. Sedangkan upaya pengembangan yang dilakukan oleh SMK TRI'S Maros ini melalui kegiatan PKB bagi guru mata pelajaran dengan cara mengikut sertakan dalam pelatihan, penataran dan seminar ada dampaknya yang sangat baik berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di sekolah sehingga dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan data hasil observasi berkaitan dengan mutu lingkungan dan sumber daya fisik SMK TRI'S Maros Kabupaten Maros telah memiliki kualitas sumber daya manusia maupun non manusia yang kondusif dengan baik.

Pembahasan

Dari keseluruhan data dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi mutu terpadu dalam suatu lembaga pendidikan telah menunjukkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan Dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan prestasi siswa dan mutu pendidikan. Sekolah

berusaha untuk mengidentifikasi kebutuhan yang peserta didik dan pendidik butuhkan.

Dalam memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan di SMK TRI'S Maros Kabupaten Maros selain mengidentifikasi kebutuhan pelanggan pendidikan baik masa kini dan masa yang akan datang dengan berusaha menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif dan menyenangkan bagi pelanggan pendidikan sekolahpun harus dapat menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai bagi pelanggannya dan sekolahpun harus menentukan prosedur dan mekanisme yang jelas dan jika ada pelanggan pendidikan dalam hal ini siswa dan tenaga kependidikan yang berprestasi tetap juga diberikan motivasi dan pengakuan dari sekolah.

Kepala sekolah dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu, kepala sekolah berusaha untuk selalu mensosialisasikan unsur-unsur manajemen mutu terpadu berkaitan dengan unsur-unsur pokok manajemen mutu terpadu kepada seluruh pelanggan baik internal maupun eksternal dengan beberapa tahapan, yaitu : komunikasi, koordinasi dan pengawasan. Dalam upaya kepala sekolah dalam mensosialisasikan unsur-unsur pokok manajemen mutu terpadu sesuai dengan tupoksi dan fungsinya sebagai manajer dan *leader*,

Sejalan dengan pendapat Supriadi (2001) terdapat 3 kemampuan yang harus dimiliki oleh kepala sekolah ketika mengimplementasikan MMT, yaitu : a) sumber daya yang ada untuk menyediakan dukungan yang memadai bagi tenaga pendidik, tambahan pengajaran yang cukup, dan memelihara fasilitas dengan baik, b) memberikan waktu yang cukup untuk pengelolaan dan pengkoordinasian proses instruksional, c) berkomunikasi secara teratur dengan staf, orang tua, peserta didik dan masyarakat terkait. Dengan demikian cara dan atau upaya yang dilakukan sekolah memberdayakan tenaga pendidik yang terutama dalam meningkatkan mutu tenaga pendidik, adalah : a) memberikan latihan dan pengembangan, b) melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab yang tepat dan jelas, c) tetap melibatkan dalam pengambilan keputusan, d) sekolah tetap mengkomunikasikan atau memberikan *feed back* atau umpan balik, dan e) melakukan evaluasi, f) tetap memberikan pengakuan /*reward* dan g) dalam manajemen keuangan tenaga pendidik tetap dilibatkan dalam penyusunan RAPBS.

Langkah selanjutnya kepala sekolah melakukan pemberdayaan guru guna terciptanya peningkatan mutu pelayanan terhadap siswa. Dalam hal ini kenapa guru harus diberdayakan guru adalah pemberdayaan dimaksudkan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kecakapan guru dalam memperoleh kewenangan mengajar sesuai standar profesional. Suhardan (2014). Kemampuan mengajar guru perlu memperoleh pembinaan supaya mereka memiliki kemampuan untuk menghadapi tuntutan zaman. Guru yang berdaya adalah guru yang mempunyai kepekaan terhadap kebutuhan siswanya, dan sanggup mencari jalan keluar dari kesulitan mengajar yang dihadapinya.

Tujuan pengembangan atau pembinaan seperti dikemukakan Hasibuan dalam Harun (2009) adalah sebagai berikut: a) Untuk meningkatkan produktivitas kerja, b)

meningkatkan efisiensi kerja, c) mengurangi kerusakan, d) me-ngurangi kecelakaan, e) meningkatkan pelayanan, f) meningkatkan moral kerja, g) meningkatkan pemahaman konseptual, h) meningkatkan kualitas kepemimpinan, i) meningkatkan balas jasa,, j) dapat me-muaskan konsumen pelanggan.

Sekaitan dengan pemberdayaan guru sekolah dapat meningkat ketika guru memiliki keterampilan akademik yang tinggi, memiliki pengalaman mengajar, mengajar sesuai dengan keahliannya, mereka dilatih dan terlibat dalam program induksi yang mutu tinggi seerta pe-ngembangan profesional. Sedangkan layanan lainnya yang paling utama yaitu kegiatan pembelajaran yang diberikan oleh guru kepada siswanya, sekolah harus memberikan layanan ekstrakuler untuk menyalurkan bakat dan minat siswa yang beragam, kegiatan ekstrakurikuler adalah rasa ingin tahu, kreatif, menghargai prestasi, mandiri dan cinta tanah air. Selain itu juga kegiatan ekstrakurikuler bertujuan untuk melatih kepemimpinan karena siswa dituntut untuk bertanggung jawab atas kegiatan ekstrakurikuler tersebut.

Kepala sekolah diharapkan dapat membuat rencana strategis untuk mencapai tujuan pencapaian mutu sekolah, meliputi:

1. tahap pertama, melakukan persiapan, kepala sekolah sebagai pemimpin dibantu oleh tim manajemennya dalam menentukan 1. visi, misi dan tujuan sekolah, 2. Melakukan riset pasar, 3. analisis swot.
2. tahap ke dua, mempersiapkan sumber daya manusia dengan kecakapan masing-masing, penegakan disiplin bentuknya bisa berupa reward, dan budaya mutu sekolah. Dengan mengadakan pelatihan, penekan disiplin agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.
3. tahap ke 3. Sudah harus mencapai target yang sudah direncanakan pada tahapan ini dilihat hasilnya pencapaian target yang sudah direncanakan, apakah sesuai dengan harapan dan tahapan ini dapat dilihat tolak ukur tentang keuntungan dari peningkatan mutu.
4. tahap ke empat, mengevaluasi semua proses dan pencapaian yang telah dilakukan dan dicapai ditahap ini kita laksanakan monitoring dan evaluasi sebagai bahan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang dilakukan.

Implementasi Manajemen Mutu terpadu dalam rangka peningkatan mutu pelayanan agar pelanggan puas terutama di SMK TRI'S Maros dalam meningkatkan prestasi siswanya walaupun belum sesuai sepenuhnya dengan unsur manajemen mutu terpadu pendidikan:

1. Fokus kepada pelanggan

Dalam implementasi manajemen mutu terpadu yang menjadi pelanggan adalah semua orang yang menuntut sekolah untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu sesuai keinginan, SMK TRI'S berhasil dalam memberikan pelayanan warga sekolah, seperti guru kepada siswa dalam proses belajar mengajar, ketersediaan fasilitas belajar yang dapat mendukung pelaksanaan PBM di sekolah.

2. Fokus kepada customer

SMK TRI'S memberikan pelayanan kepada orang tua siswa terkait dengan prestasi akademik dan non akademik yang diberikan kepada siswa yang berdampak orang tua siswa mau menyekolahkan anaknya ke SMK TRI'S Maros.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Rektor UNM melalui Kepala Pusat LP2M Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam hal pemberian izin untuk melaksanakan penelitian dengan dana mandiri sebagai tugas Tridharma Perguruan Tinggi untuk melaksanakan penelitian selain yang dibiayai oleh PNBP Universitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan fokus permasalahan masalah dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan Bahwa:

1. Perencanaan program pelayanan pen-didikan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) di SMK TRI'S Maros di Kabupaten Maros ,sebagai wujudnya yaitu :
 - a. Sekolah menyusun program yang dibahas bersama tim pengembang sekolah (TPS) dan tenaga pendidik di SMK TRI'S.
 - b. Sekolah melakukan perubahan prog-ram dan melaksanakan program yang telah disepakati,
 - c. Sekolah melakukan analisis SWOT untuk mencari penghambat atau tantangan dari program yang dilaksanakan untuk dicarikan solusinya,
 - d. Sekolah selanjutnya melakukan tin-dakan untuk melaksanakan solusi yang telah disepakati dan melakukan penyusunan program,
2. Pelaksanaan program pelayanan pen-didikan yang diterapkan oleh sekolah untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan pendidikan di SMK TRI'S Maros yaitu dalam bentuk kegiatan:
 - a. Mengidentifikasi dan mengganti-sipasi kebutuhan peserta didik dan tenaga pendidik baik sekarang maupun di masa yang akan datang,
 - b. berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif dan menyenangkan,
 - c. menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai bagi peserta didik maupun tenaga pendidik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya,
 - d. memberikan pengakuan atau *reward* jika ada peserta didik maupun tenaga pendidik yang berprestasi,
3. Kepemimpinan kepala sekolah dalam implementasi MMT di SMK TRI'S Maros dengan cara pelaksanaannya sebagai berikut:
 - a. melakukan perbaikan yang ber-kelanjutan dengan mengidentifi-kasi dan melakukan perbaikan dengan meninjau kembali hasil-hasil dua tahun terakhir,
 - b. senantiasa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pendidikan,
 - c. pembagian tanggung jawab dengan para pegawai dengan memberdaya-kan tenaga pendidik dan seluruh personil yang ada,

- d. mengurangi sisa pekerjaan dan menghindari adanya pekerjaan yang berulang di sekolah dengan sebaik-baiknya,
4. Implementasi MMT dalam mem-berdayakan tenaga pendidik yang ada di SMK TRI'S dilaksanakan dengan cara:
 - a. sekolah melakukan usaha untuk mengikutsertakan dalam pelatih-an dan pengembangan,
 - b. melakukan pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas dan tepat,
 - c. melibatkan guru dalam peng-ambilan keputusan,
 - d. mengkomunikasikan dan mem- berikan *feedback* kepada guru tentang tugas dan tanggungjawab mereka,
 - e. melakukan evaluasi,
 - f. memberikan pengakuan atau *re-ward*,
 - g. melibatkan guru dalam penyusunan RAPBS,
5. Implementasi MMT dalam mengurangi sisa pekerjaan dan menghindari adanya pekerjaan ulang di Sekolah yaitu dengan cara:
 - a. memberikan informasi yang jelas kepada tenaga pendidik mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan,
 - b. memberikan imbalan yang lebih atau insentif kepada tenaga pendidik yang telah melaksanakan kegiatan remedial atau pengayaan kepada peserta didik yang gagal atau belum tuntas kompetensinya, dan
 - c. mendorong atau memotivasi tenaga pendidik agar memperbaiki cara atau proses mengajarnya agar lebih baik dan lebih bermutu,
6. Upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan MMT terutama dalam rangka meningkatkan mutu tenaga pendidik di SMK TRI'S Maros yaitu:
 - a. melaksanakan kegiatan tutor sebaya bagi tenaga pendidik,
 - b. kepala sekolah memberikan pem-binaan atau pengarahan langsung *face to face* kepada tenaga pendidik,
 - c. melakukan evaluasi dan supervisi pembelajaran.

REFERENSI

- Coleman, M.2012. *Manajemen Kepemim-pinan Pendidikan Panduan Lengkap Kurikulum Dunia Pendidikan Modern*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Hamid,A.2010. *Aplikasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan Tinggi dalam Rangka Pelayanan Pelamggan Mahasiswa Asing* di International Islamic University Malaysia.
- Jalal F dan Supriadi.D.2001. *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otomi Daerah*. Jakarta: Adicita Karya Nusa
- Miles, Matthew B and Huberman, A. M. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode - Metode Baru*. (Penerjemah: Tjetjep Rohendi Rohidi).Jakarta:Universitas Indone-sia Press



SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN 2021

"Penguatan Riset, Inovasi, dan Kreativitas Peneliti di Era Pandemi Covid-19"

ISBN: 978-623-387-014-6

- Mokoginta, H.E.L. 2010. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Bahan Seminar Internasional, ISSN 1907-2066 APTEKINDO
- Sallis, E. 2011. *Manajemen Mutu Pendidikan Peran Strategis Pendidikan di Era Globalisasi*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Prasojo, D.L. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Kampus UNY Karang-malang Yogyakarta: 2016
- Rahmawati, D. 2010. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di PPs UNJ. *Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 1, Nomor 2, Desember 2010. ISSN: 2087-1538*
- Umaedi. 2004. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*. Jakarta: CEQM
- Wahyudi. 2009. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Organisasi Pembelajaran (Learning Organization)*. Bandung: Alfabeta
- Yukl, G. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: