

PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN SISWA DAN GURU

Andi Ratu Ayuashari Anwar¹, Ahlun Ansar², Nuraishah³

^{1,2,3}Administrasi Pendidikan FIP Universitas Negeri Makassar

[¹ratu.ashari@unm.ac.id](mailto:ratu.ashari@unm.ac.id), [²ahlun.ansar@unm.ac.id](mailto:ahlun.ansar@unm.ac.id), [³nuraishah@unm.ac.id](mailto:nuraishah@unm.ac.id)

ABSTRACT

Improving the quality of educational services has become a major demand for schools in meeting student and teacher satisfaction as users of educational services. One relevant approach to addressing this challenge is the implementation of Integrated Quality Management or Total Quality Management (TQM). This study aims to describe the implementation of TQM and analyze its contribution to improving student and teacher satisfaction at UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of two students and two teachers selected based on their active involvement in the learning process and school quality management. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of TQM principles positively influences student and teacher satisfaction. Learning services become more effective through interactive methods and the use of technology such as smartboards, which enhance student participation and understanding. School facilities generally support the learning process, although optimization is still needed, particularly in laboratory utilization and the availability of textbooks. A relatively clean and harmonious school environment contributes to learning comfort. From the teachers' perspective, management support, effective communication, periodic supervision, and opportunities for professional development strengthen motivation and performance. Therefore, the implementation of Total Quality Management significantly contributes to improving educational service quality and sustaining student and teacher satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management, Student Satisfaction, Teacher Satisfaction, Educational Quality, Learning Services.*

ABSTRAK

Peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi tuntutan utama bagi sekolah dalam memenuhi kepuasan siswa dan guru sebagai pengguna jasa pendidikan. Salah satu pendekatan yang relevan untuk menjawab tantangan tersebut adalah penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan MMT serta menganalisis kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan siswa dan guru di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui

wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas dua siswa dan dua guru yang dipilih berdasarkan keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran dan pengelolaan mutu sekolah. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip MMT berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan siswa dan guru. Layanan pembelajaran berlangsung lebih efektif melalui penggunaan metode interaktif dan teknologi seperti smartboard yang meningkatkan partisipasi dan pemahaman siswa. Fasilitas sekolah pada umumnya mendukung proses pembelajaran meskipun masih memerlukan optimalisasi, khususnya pada pemanfaatan laboratorium dan ketersediaan buku ajar. Lingkungan sekolah yang relatif bersih dan harmonis menciptakan kenyamanan belajar. Dari sisi guru, dukungan manajemen sekolah, komunikasi yang efektif, supervisi berkala, serta kesempatan pengembangan profesional memperkuat motivasi dan kinerja. Dengan demikian, penerapan Manajemen Mutu Terpadu berkontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta kepuasan siswa dan guru secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Kepuasan Siswa, Kepuasan Guru, Mutu Pendidikan, Layanan Pembelajaran.

A. Pendahuluan

Peningkatan mutu pendidikan merupakan tuntutan strategis bagi setiap satuan pendidikan di tengah perubahan sosial, perkembangan teknologi, dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan sekolah. Sekolah tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai organisasi layanan yang harus mampu memenuhi kepuasan para pemangku kepentingan, khususnya siswa dan guru. Kepuasan siswa berkaitan dengan kualitas pembelajaran, fasilitas, serta lingkungan belajar yang kondusif,

sedangkan kepuasan guru berkaitan dengan dukungan manajemen, iklim kerja, dan kesempatan pengembangan profesional. Oleh karena itu, sekolah dituntut menerapkan sistem pengelolaan yang berorientasi pada mutu secara berkelanjutan.

Salah satu pendekatan yang relevan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau Total Quality Management (TQM). MMT menekankan perbaikan berkesinambungan, keterlibatan seluruh warga sekolah, serta orientasi pada kepuasan pelanggan

pendidikan. Hasnadi (2021) menjelaskan bahwa TQM dalam pendidikan menempatkan siswa, guru, dan masyarakat sebagai pusat perhatian dengan tujuan memastikan seluruh proses berjalan efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan penerapan MMT, sekolah tidak hanya fokus pada hasil akademik, tetapi juga pada kualitas proses, budaya kerja, dan layanan yang diberikan secara sistematis.

Dalam konteks pendidikan Indonesia, penerapan MMT menjadi semakin penting karena kualitas layanan sekolah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, variasi kompetensi guru, serta manajemen sekolah yang belum sepenuhnya berorientasi pada mutu. Noorkhalis & Suriansyah (2023) menegaskan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah dasar maupun menengah mampu memperkuat budaya kualitas melalui pengawasan terukur, kerja sama tim, serta peningkatan konsistensi layanan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa MMT tidak hanya sebagai konsep, tetapi sebagai strategi nyata

untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan stakeholder pendidikan.

Fenomena yang ditemukan di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar menunjukkan adanya upaya penerapan prinsip MMT melalui pemanfaatan teknologi pembelajaran seperti smartboard, penyediaan fasilitas belajar, serta penguatan komunikasi antara pimpinan sekolah dan guru. Namun, kondisi nyata di lapangan juga memperlihatkan masih adanya keterbatasan, seperti pemanfaatan laboratorium yang belum optimal, ketersediaan buku ajar yang belum merata, serta kebutuhan peningkatan sanitasi dan sarana pendukung lainnya. Dari sisi guru, meskipun dukungan sekolah cukup baik, pengembangan profesional dan tata kelola fasilitas masih perlu ditingkatkan agar kepuasan kerja dan kinerja pembelajaran semakin optimal.

Kepuasan siswa dan guru merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan MMT. Prestiadi, et al., (2015) menyatakan bahwa implementasi TQM di sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa melalui peningkatan kualitas pembelajaran, kepemimpinan, dan layanan akademik. Siswa yang

merasa puas cenderung lebih aktif, termotivasi, dan nyaman dalam belajar, sedangkan guru yang puas akan menunjukkan komitmen, kreativitas, serta kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, hubungan antara manajemen mutu, layanan pembelajaran, dan kepuasan warga sekolah menjadi isu strategis yang perlu dikaji secara mendalam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan kepuasan siswa dan guru di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan bentuk implementasi MMT serta menganalisis kontribusinya terhadap kualitas layanan pembelajaran, fasilitas, lingkungan sekolah, dan dukungan manajemen. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam memperkuat budaya mutu, sementara secara akademik dapat memperkaya kajian manajemen mutu pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan pendidikan di tingkat sekolah menengah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) serta kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan siswa dan guru. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap fenomena secara alami berdasarkan pengalaman, persepsi, serta interaksi subjek penelitian dalam konteks nyata sekolah. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi makna yang dibangun individu terhadap suatu peristiwa atau praktik sosial secara komprehensif.

Penelitian dilaksanakan di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar selama kurang lebih dua minggu. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut telah mengimplementasikan teknologi pembelajaran serta menunjukkan upaya pengembangan mutu layanan pendidikan. Subjek penelitian terdiri atas dua siswa dan dua guru yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam proses pembelajaran dan pengelolaan mutu sekolah. Siswa

merepresentasikan pengguna layanan pendidikan, sedangkan guru merepresentasikan pelaksana layanan serta kebijakan mutu sekolah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait layanan pembelajaran, fasilitas, lingkungan sekolah, dan dukungan manajemen. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses belajar mengajar, penggunaan sarana prasarana, serta kondisi lingkungan sekolah. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data berupa foto kegiatan, catatan sekolah, dan dokumen pendukung yang relevan dengan penerapan Manajemen Mutu Terpadu.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk naratif agar pola hubungan antarkomponen dapat dipahami secara sistematis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dengan menginterpretasikan makna

data untuk menjawab fokus penelitian mengenai implementasi MMT dan dampaknya terhadap kepuasan siswa dan guru. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang baik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

1. Layanan Pembelajaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pembelajaran di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar telah menerapkan prinsip Manajemen Mutu Terpadu melalui penggunaan metode variatif dan pemanfaatan teknologi pembelajaran. Berdasarkan wawancara, seorang siswa (S1) menyampaikan bahwa guru berupaya menjelaskan materi hingga benar-benar dipahami peserta didik. S1 mengungkapkan, "Sebagian guru menjelaskan materi sampai kami benar-benar paham, ada juga yang menggabungkan dengan permainan supaya kelas tidak membosankan." Hal ini menunjukkan adanya penyesuaian metode pembelajaran dengan kebutuhan siswa.

Pemanfaatan teknologi juga memperkuat mutu layanan pembelajaran. Seorang siswa lainnya

(S2) menyatakan, "Smartboard sangat membantu karena ada gambar dan video, jadi lebih mudah dipahami dibandingkan hanya menulis di papan." Selain itu, siswa merasa memperoleh ruang partisipasi dalam kelas. S1 menjelaskan, "Guru selalu memberi kesempatan bertanya, walaupun kadang lebih fokus ke siswa yang kurang aktif." Umpan balik terhadap tugas dinilai positif. S2 menambahkan, "Kalau tugas dikumpul cepat biasanya dikasih nilai bagus, kadang juga ada hadiah kecil, jadi kami lebih semangat." Temuan ini menunjukkan bahwa layanan pembelajaran berorientasi pada kepuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

2. Fasilitas Pembelajaran

Fasilitas pembelajaran secara umum telah mendukung proses belajar, meskipun belum optimal. Dari hasil wawancara, siswa menilai smartboard sebagai sarana yang paling membantu. S1 menyatakan, "Dengan smartboard kami bisa langsung lihat materi, gambar, dan video, jadi belajarnya lebih menarik." S2 juga menambahkan, "Kalau presentasi pakai smartboard lebih praktis dan tidak membosankan."

Namun demikian, terdapat beberapa keterbatasan fasilitas. S2 menjelaskan, "Buku paket kadang tidak cukup, ada mata pelajaran yang harus beli sendiri." Dari sisi guru, keterbatasan sarana juga disampaikan. Seorang guru (G1) mengungkapkan, "Proyektor dan komputer ada, tapi Wi-Fi hanya di satu ruangan, jadi belum semua bisa memanfaatkan." Guru lainnya (G2) menambahkan, "Laboratorium komputer ada, tapi penggunaannya masih rendah karena beberapa alat tidak berfungsi maksimal." Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas sudah mendukung mutu, tetapi masih perlu optimalisasi agar sejalan dengan prinsip Manajemen Mutu Terpadu.

3. Lingkungan Sekolah

Lingkungan sekolah dinilai cukup bersih dan nyaman untuk mendukung pembelajaran. S1 menyatakan, "Sekolah cukup bersih karena ada petugas dan piket kelas, jadi belajarnya lebih nyaman." S2 juga menambahkan, "Kalau lingkungannya bersih, kami bisa lebih fokus belajar, apalagi di perpustakaan." Perpustakaan dianggap sebagai ruang yang kondusif karena suasananya tenang.

Namun, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki. S2 mengungkapkan, "Toilet jumlahnya terbatas dan beberapa pintunya rusak, kadang kurang bersih." Dari sisi sosial, hubungan antarsiswa berjalan baik. S1 menyampaikan, "Saya aktif di OSIS jadi mudah bekerja sama dengan teman-teman." Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan sosial sekolah relatif kondusif, tetapi masih membutuhkan peningkatan pada fasilitas dasar.

4. Sistem Pembelajaran dan Dukungan Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru memperoleh dukungan yang cukup baik dari pihak sekolah. G1 menyampaikan, "Sekolah menyediakan smartboard dan kemudahan mencetak KKPD, jadi sangat membantu kelancaran mengajar." Dukungan tersebut mendorong guru menerapkan metode pembelajaran yang kreatif.

Komunikasi dengan pimpinan sekolah juga berjalan baik. G2 menyatakan, "Komunikasi dengan kepala sekolah bisa formal atau santai tergantung situasi, jadi kalau ada masalah cepat disampaikan." Terkait supervisi, G1 menambahkan, "Biasanya supervisi dilakukan satu

sampai dua kali per semester untuk melihat proses pembelajaran dan memberi masukan." Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen sekolah berperan penting dalam menjaga mutu layanan pendidikan.

5. Profesionalisme dan Pengembangan Guru

Sekolah memberikan ruang pengembangan profesional bagi guru. G1 mengungkapkan, "Kami diberi kesempatan ikut seminar dan pelatihan, bahkan ada dukungan biaya dari sekolah." Hal ini membantu guru meningkatkan kompetensi pedagogik dan inovasi pembelajaran.

G2 juga menyampaikan, "Guru rutin ikut pelatihan dari dinas pendidikan supaya metode mengajar terus berkembang." Selain itu, guru merasa dihargai dalam pengambilan keputusan. G1 mengatakan, "Kami dilibatkan dalam rapat dan perencanaan pembelajaran, apalagi yang punya tugas tambahan." Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan profesional menjadi bagian dari implementasi Manajemen Mutu Terpadu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja guru.

6. Hubungan Sekolah dengan Orang Tua

Hubungan sekolah dan orang tua berjalan melalui komunikasi rutin. G1 menjelaskan, "Biasanya kami menyampaikan perkembangan siswa lewat grup WhatsApp kelas." G2 menambahkan, "Komunikasi juga lewat wali kelas supaya orang tua tahu kondisi anaknya."

Tingkat partisipasi orang tua bervariasi. G1 menyatakan, "Ada orang tua yang sangat peduli, tapi ada juga yang kurang merespons karena sibuk." Namun secara umum dukungan tetap ada. G2 mengungkapkan, "Kebanyakan orang tua terbuka dan mendukung pembelajaran anak-anaknya." Temuan ini menunjukkan bahwa kolaborasi sekolah dan orang tua sudah baik, tetapi masih perlu diperkuat agar sejalan dengan prinsip Manajemen Mutu Terpadu.

Pembahasan

1. Layanan Pembelajaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pembelajaran di sekolah telah mengarah pada prinsip Manajemen Mutu Terpadu melalui penggunaan metode variatif, pemanfaatan teknologi, serta pemberian umpan balik kepada siswa. Siswa merasakan bahwa guru tidak

hanya menyampaikan materi, tetapi juga menciptakan suasana belajar yang interaktif melalui diskusi, permainan edukatif, dan presentasi. Kondisi ini menunjukkan adanya orientasi pada kebutuhan peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan.

Dalam perspektif mutu, layanan pembelajaran merupakan inti dari kualitas sekolah. Menurut Sallis (2014), mutu pendidikan ditentukan oleh kemampuan sekolah memenuhi harapan pelanggan internal dan eksternal melalui proses pembelajaran yang efektif, relevan, dan berkelanjutan. Ketika guru menyesuaikan metode dengan karakteristik siswa, maka prinsip customer focus dalam TQM telah dijalankan. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa sekolah telah berupaya mengembangkan pembelajaran yang berpusat pada siswa.

Selain itu, pemanfaatan teknologi seperti smartboard memperkuat kualitas layanan. Pembelajaran yang didukung media visual mendorong pemahaman yang lebih baik serta meningkatkan motivasi belajar siswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Rusman (2017)

yang menyatakan bahwa media pembelajaran berfungsi meningkatkan perhatian, kejelasan pesan, dan partisipasi siswa dalam proses belajar.

Dengan demikian, layanan pembelajaran yang variatif, interaktif, dan berbasis teknologi menjadi bukti penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam Manajemen Mutu Terpadu. Kepuasan siswa muncul karena mereka merasa dilibatkan, dihargai, dan memperoleh pengalaman belajar yang bermakna.

2. Fasilitas Pembelajaran

Fasilitas pembelajaran merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana seperti smartboard dan perangkat digital telah membantu proses pembelajaran menjadi lebih menarik. Namun, masih terdapat keterbatasan pada ketersediaan buku, laboratorium, dan jaringan internet yang belum merata.

Dalam konteks TQM, fasilitas adalah bagian dari sistem pendukung mutu layanan. Arcaro (2007) menjelaskan bahwa mutu pendidikan tidak dapat dicapai tanpa dukungan sumber daya fisik yang memadai, terawat, dan dapat dimanfaatkan

secara optimal oleh seluruh warga sekolah. Artinya, ketersediaan fasilitas harus diiringi dengan pengelolaan dan pemerataan akses penggunaannya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah telah melakukan inovasi melalui penyediaan teknologi, tetapi belum sepenuhnya dioptimalkan. Ketika fasilitas belum digunakan secara maksimal, maka prinsip efektivitas dan efisiensi dalam mutu belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini juga berkaitan dengan kesiapan pengguna dan sistem pendukungnya.

Oleh karena itu, peningkatan fasilitas pembelajaran bukan hanya tentang penambahan sarana, tetapi juga perencanaan, pemeliharaan, serta pelatihan pengguna. Dengan pengelolaan yang baik, fasilitas dapat menjadi penguatan utama kepuasan siswa dan guru dalam kerangka Manajemen Mutu Terpadu.

3. Lingkungan Sekolah

Lingkungan sekolah yang bersih, aman, dan kondusif berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan konsentrasi belajar siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan kelas dan suasana sosial cukup mendukung proses pembelajaran, meskipun masih

terdapat kekurangan pada fasilitas sanitasi.

Lingkungan belajar merupakan bagian dari kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Menurut Mulyasa (2015), iklim sekolah yang kondusif akan membentuk suasana belajar yang menyenangkan, aman, serta mendorong keterlibatan siswa secara aktif. Lingkungan tidak hanya mencakup fisik, tetapi juga hubungan sosial antarwarga sekolah.

Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antarsiswa yang harmonis dan adanya kegiatan bersama seperti OSIS turut memperkuat budaya sekolah yang positif. Budaya tersebut menjadi bagian dari penerapan TQM karena mutu tidak hanya dibangun melalui sistem, tetapi juga melalui kebiasaan dan nilai yang hidup di sekolah.

Dengan demikian, peningkatan lingkungan sekolah perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik dari sisi fisik maupun sosial. Perbaikan fasilitas dasar seperti toilet dan ruang belajar akan semakin memperkuat kepuasan siswa serta mendukung keberhasilan penerapan Manajemen Mutu Terpadu.

4. Sistem Pembelajaran dan Dukungan Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru memperoleh dukungan dari manajemen sekolah berupa fasilitas, kemudahan administrasi, serta supervisi pembelajaran. Dukungan ini membantu guru menjalankan tugas secara lebih efektif dan kreatif dalam mengelola kelas.

Dalam kerangka TQM, kepemimpinan memiliki peran strategis dalam menggerakkan mutu. Usman (2013) menegaskan bahwa pimpinan pendidikan bertanggung jawab menciptakan sistem yang memungkinkan seluruh komponen sekolah bekerja secara terpadu. Kepala sekolah tidak hanya sebagai administrator, tetapi juga sebagai penggerak mutu.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan guru mendorong terciptanya suasana kerja yang positif. Supervisi yang dilakukan bukan untuk mencari kesalahan, tetapi memberi masukan perbaikan. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam TQM.

Oleh karena itu, sistem pembelajaran yang didukung oleh manajemen sekolah akan

meningkatkan kepuasan guru sebagai pelanggan internal. Ketika guru merasa difasilitasi dan dihargai, kualitas layanan pembelajaran kepada siswa juga akan meningkat.

5. Profesionalisme dan Pengembangan Guru

Pengembangan profesional guru menjadi aspek penting dalam peningkatan mutu pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru memperoleh kesempatan mengikuti pelatihan, seminar, dan workshop untuk meningkatkan kompetensi pedagogik dan profesional.

Dalam perspektif mutu, sumber daya manusia merupakan inti dari keberhasilan TQM. Uno (2016) menyatakan bahwa guru profesional adalah guru yang mampu mengembangkan diri secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan pendidikan. Pengembangan kompetensi bukan kegiatan sesaat, melainkan proses berkelanjutan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah telah menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan dengan memberi ruang pengembangan bagi guru. Pelatihan membantu guru memperbarui metode mengajar, memahami teknologi, dan

meningkatkan kreativitas pembelajaran.

Dengan demikian, peningkatan profesionalisme guru berdampak langsung pada kepuasan kerja guru dan kualitas layanan pendidikan. Guru yang berkembang akan lebih siap memberikan pelayanan terbaik kepada siswa dalam kerangka Manajemen Mutu Terpadu.

6. Hubungan Sekolah dengan Orang Tua

Hubungan sekolah dengan orang tua merupakan bagian dari kemitraan dalam menjamin mutu pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan melalui wali kelas dan media daring, meskipun tingkat partisipasi orang tua masih bervariasi.

Dalam konsep mutu pendidikan, orang tua termasuk pelanggan eksternal sekolah. Slameto (2015) menyatakan bahwa keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak berpengaruh terhadap motivasi, kedisiplinan, dan prestasi belajar siswa. Sekolah tidak dapat bekerja sendiri tanpa dukungan keluarga.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang rutin membantu orang tua memahami

perkembangan anak. Namun, kesibukan sebagian orang tua menjadi tantangan dalam membangun partisipasi aktif. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih fleksibel dan persuasif.

Oleh karena itu, peningkatan hubungan sekolah dan orang tua menjadi bagian penting dalam penerapan Manajemen Mutu Terpadu. Kolaborasi yang baik akan memperkuat kepuasan semua pihak dan mendukung keberhasilan layanan pendidikan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar telah berjalan secara bertahap dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa dan guru. Implementasi mutu terlihat pada layanan pembelajaran yang interaktif dan variatif, pemanfaatan teknologi dalam proses belajar mengajar, serta pemberian umpan balik yang mendorong motivasi belajar siswa. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip customer focus dalam MMT mulai diterapkan

dengan menjadikan siswa sebagai pusat layanan pendidikan.

Dari aspek fasilitas, sekolah telah menyediakan sarana pendukung seperti smartboard dan perangkat pembelajaran digital, namun masih terdapat keterbatasan pada pemerataan akses, ketersediaan buku, optimalisasi laboratorium, serta jaringan internet. Lingkungan sekolah secara umum kondusif dan mendukung kenyamanan belajar, meskipun beberapa fasilitas dasar seperti sanitasi masih perlu perbaikan. Dukungan manajemen sekolah terhadap guru melalui supervisi, komunikasi terbuka, serta penyediaan fasilitas pembelajaran turut memperkuat implementasi mutu pendidikan.

Pengembangan profesional guru melalui pelatihan dan seminar menunjukkan adanya komitmen terhadap prinsip continuous improvement. Hubungan sekolah dengan orang tua juga telah terjalin melalui komunikasi rutin, meskipun tingkat partisipasi orang tua masih bervariasi. Oleh karena itu, sekolah disarankan untuk meningkatkan optimalisasi fasilitas pembelajaran, melakukan evaluasi mutu secara berkala, memperbaiki fasilitas dasar

pendukung, serta mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inovatif dengan orang tua. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan jumlah responden yang lebih luas agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam meningkatkan kepuasan siswa dan guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro , J. (2007). *Quality in education: An implementation handbook*. New York: Routledge.
- Creswell , J., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hasnadi , H. (2021). Total Quality Management: Konsep peningkatan mutu pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(2), 123-131.
- Mulyasa , E. (2015). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noorkhalis , M., & Suriansyah , A. (2023). Implementation of Integrated Quality Management in Elementary Schools. *International Journal of Social Science and Human Research*, 6(1), 242-247.
- Prestiadi , D., Hardyanto , W., & Pramono , S. (2015). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam mencapai kepuasan siswa. *Educational Management*, 4(2).
- Sallis , E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). London: Routledge.
- Slameto . (2015). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Uno , H. (2016). *Profesi kependidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman , H. (2013). *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.