

**IMPLEMENTASI NILAI-NILAI
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN
KARANGANYAR**

RINGKASAN TESIS



Oleh :
HARJONO

NIM : Q. 100030104
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2005**

ABSTRAK

HARJONO, Implementasi Nilai-Nilai Total Quality Management (TQM) Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar, Tesis M. Pd UMS, 2005.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana penerapan nilai-nilai TQM, Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat dalam penerapan nilai-nilai TQM dan Upaya-upaya dalam mengimplementasikan nilai-nilai TMQ pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Subyek penelitian ini adalah Kepala Dinas, Ka. Sub Din Tenaga Administrasi, Kepala Sekolah, Guru dan Komite Sekolah. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data yang dilakukan : reduksi data, display data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Nilai-nilai TQM yang diteliti adalah fokus pada pelanggan, Kerja sama Tim, perbaikan system secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, memiliki kesatuan tujuan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian menunjukkan bahwa Implentasi nilai-nilai pada umumnya berjalan baik, untuk nilai-nilai kerjasama tim serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan cenderung pada kriteria sangat baik, namun untuk nilai-nilai kepuasan pelanggan, obsesi terhadap mutu, serta pendidikan dan pelatihan pada kriteria baik.

Hal-hal yang mendorong implementasi nilai-nilai TQM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar adalah posisi strategis yakni, suatu lembaga birokrasi dengan pelanggan yang memiliki karakteristik tersendiri yaitu Kepala Sekolah, Guru, Penjaga dan Orang Tua atau Walimurid. Di samping itu juga potensi sumberdaya manusia yang relatif dapat dikembangkan.

Faktor yang mendukung terletak pada kebijakan otonomii daerah, perubahan paradigma masyarakat tentang mutu pendidikan, sumber daya manusia, sarana prasarana. Hambatan terletak pada keterbatasan wewenang yang masih dikendalikan oleh instansi vertikal di atasnya, sering terjadi pergantian pimpinan serta manajemen yang kurang tepat, pendanaan yang terbatas, kebijakan pemerintah jika terjadi perampangan organisasi dalam rangka efisiensi birokrasi.

Upaya yang dilakukan dalam Implentasi nilai-nilai TQM dengan sosialisasi, perencanna, pelaksanaan,evaluasi.

Kata kunci : Penerapan nilai-nilai TQM, faktor pendukung, penghambat TQM dan upaya dalam mengimplementasikan nilai-nilai TQM .

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta inayahNya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal tesis ini. Syukur alhamdulillah penulis diberi kekuatan lahir dan batin sehingga dapat menuangkan dan mencurahkan ide, gagasan serta pemikiran yang akhirnya proposal tesis ini dapat terwujud.

Proposal tesis ini disusun untuk memenuhi syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan pada Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan yang sangat berarti sejak persiapan sampai dengan selesainya penulisan proposal tesis ini dengan diiringi doa semoga amal baik tersebut mendapat balasan pahala dari Allah Swt. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi kesempatan kuliah pada Program Pasca Sarjana.
2. Dr. H.M. Wahyuddin, M.S. Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga dapat memperlancar dalam penyelesaian studi.

3. Dr. Yetty Sarjono, Msi. Selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan dorongan, arahan dan petunjuk-petunjuk sejak awal sampai dengan terwujudnya proposal tesis ini
4. Drs. Bambang Sumardjoko, MPd. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan dorongan, arahan dan petunjuk-petunjuk sejak awal sampai dengan terwujudnya proposal tesis ini
5. Drs. H. Kusriyanto, MM selaku Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada Dinas P dan K Kabupaten Karanganyar.
6. Karyawan/karyawati Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar, serta kepala sekolah dan guru baik Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah menengah Pertama dan Umum serta Kejuruan yang telah membantu kelancaran kegiatan penelitian.
7. Dosen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga dapat sebagai bekal kehidupan bagi penulis.
8. Sdr Mulyono dan Ibu Anna, S Sos. Selaku petugas perpustakaan yang telah membantu penulis untuk mendapatkan buku-buku dan informasi kepustakaan yang penulis perlukan.
9. Lilik Anugraheni SH (isteri), Fadilla Herlindasari, Muhammad Faris Aulia Rahman, Muhammad Fausan , (anak-anak), yang dengan setia menemani penyusunan proposal tesis hingga selesai.

10. Seluruh teman-teman Mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Angkatan VI , yang telah memberikan saran dan pendapat serta dukungan moril dan spirituil

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT, Amin ya Robballamin.

Surakarta, Juni 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep dan Teori	
1. Pengertian Pelayanan Prima	11
2. Makna Pelayanan Prima	13
3. Pengertian Birokrasi Pendidikan	13
4. Desentralisasi Pendidikan	16
5. Pengertian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	21
B. Prinsip dan Unsur Pokok dalam TQM	24

	C. Proses Implementasi TQM	29
	D. Hasil Penelitian yang relevan	31
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan Penelitian	34
	B. Tempat dan waktu penelitian	35
	C. Subyek Penelitian	37
	D. Teknik Pengumpulan Data	38
	E. Intrumen Penelitian	44
	F. Teknik Analisis Data	44
	G. Keabsahan Data	45
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN	
	A. Setting Penelitian	43
	B. Bagaimana penerapan nilai-nilai TQM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar	49
	C. Faktor-Faktor yang mendukung dan menghambat Pelaksanaan nilai-nilai TQM	53
	C. Upaya-upaya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengimplementasi Nilai-nilai TQM	58
BAB V	A. KESIMPULAN	
	1. Kesimpulan	87
	2. Saran – saran	91

DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Diagram 1	: Bagan susunan organisasi pada Dinas P dan K.....
Gambar 1	: Kantor Dinas P dan K Kabupaten yang barat.....
Gambar 2	: Kantor Dinas P dan K Kabupaten yang timur.....
Gambar 3	: Serah terima jabatan Kepala Dinas.....
Gambar 4	: Pengambilan sumpah PNS pada Dinas P dan K.....
Gambar 5	: Penataran administrasi kepegawaian bagi PNS.....
Gambar 6	: Suasana peserta penataran administrasi pegawai.....
Gambar 7	: Pembinaan Ka Dinas P dan K kepada pegawai Kepala Dinas P dan K

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman kisi-kisi instrumen penelitian
2. Panduan wawancara
3. Angket TQM
4. Permohonan ijin penelitian
5. Permohonan bimbingan tesis
6. Surat keterangan penelitian
7. Keputusan Bupati Karanganyar Nomor 306 tahun 2001.....
8. Data pejabat struktural dari P dan K

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki abad XXI, dunia pendidikan di Indonesia menghadapi tiga tantangan besar. Tantangan *pertama* sebagai akibat krisis ekonomi, dunia pendidikan dituntut untuk dapat mempertahankan hasil-hasil pembangunan pendidikan yang telah dicapai, *kedua* untuk mengantisipasi era global, dunia pendidikan dituntut mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten agar mampu bersaing dalam pasar kerja, *ketiga* sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah, perlu dilakukan perubahan dan penyesuaian sistem, sehingga dapat mewujudkan proses pendidikan yang lebih demokratis. Dalam konteks inilah pendidikan diperlukan dan dipandang sebagai kebutuhan dasar bagi masyarakat yang ingin maju. Pengembangan manusia adalah pengembangan martabat dan kualitas manusia dalam memberikan pilihan-pilihan dalam kehidupan, maka tak dapat dipungkiri peranan pendidikan dalam memberikan kemampuan untuk dapat memilih dan memperkaya horizon pilihannya itu (Tilaar, 2003 : 107).

Sejalan dengan pikiran tersebut, maka penyelenggaraan pendidikan perlu memperhatikan karakteristik, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat. Pendidikan hendaknya mampu memberikan respon kontekstual sesuai dengan orientasi

pembangunan daerah. Dengan kata lain berbagai upaya untuk mendekatkan berbagai pihak yang memiliki kepentingan atau stakeholders agar akses terhadap perumusan kebijakan dan pembuatan keputusan yang menyangkut pemerataan dan perluasan layanan, mutu, relevansi dan efisiensi pengelolaan pendidikan sangatlah beralasan. Inilah gagasan yang melatar belakangi perlunya desentralisasi pendidikan, yang pada akhir-akhir ini turut dipicu oleh tuntutan jaminan mutu dan akuntabilitas pendidikan. Ada tiga hal yang berkaitan dengan urgensi desentralisasi pendidikan yaitu pembangunan masyarakat demokrasi, pengembangan social capital dan peningkatan daya saing bangsa (Tilaar, 2002 : 20).

Gerakan jaminan mutu dan akuntabilitas menempatkan perlindungan atau jaminan bagi kastemer dari produk barang dan layanan jasa yang merugikan. Istilah jaminan mutu (*quality assurance*) pada awalnya digunakan di lingkungan dunia bisnis dan industri, dengan maksud untuk menumbuhkan budaya peduli mutu. Dalam perkembangan selanjutnya, penggunaan konsep jaminan mutu ini ternyata tidak hanya terbatas di lingkungan bisnis dan industri, konsep jaminan mutu ini ternyata tidak hanya terbatas di lingkungan bisnis dan industri, tetapi juga dalam bidang penyelenggaraan pendidikan sejalan dengan munculnya gerakan akuntabilitas publik. Dalam lingkungan sistem pendidikan, tuntutan akan jaminan mutu merupakan gejala yang wajar dan sepatutnya, karena penyelenggaraan pendidikan yang bermutu merupakan bagian dari akuntabilitas publik.

Dari sudut pandang para pembuat produk (*producer, manufacturer, service provider*), mutu dipandang sebagai derajat pencapaian spesifikasi rancangan yang

telah ditetapkan. Sedangkan dari sudut pandang pemakaian, mutu diukur dari kinerja produk, suatu kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya. Joseph Juran berpendapat bahwa *quality is fitness for use* artinya kualitas berkaitan dengan enaknyanya barang tersebut digunakan (Prawirosentono, 2002 : 5). Semua analisis tersebut pada akhirnya ditujukan untuk memenuhi kepuasan kastemer. Di sinilah titik temu proses transaksional antara pembuat produk dan pemakainya. Dengan demikian, gagasan desentralisasi pendidikan dapat dikembangkan dari pemaknaan jaminan mutu dan akuntabilitas publik seperti telah dijelaskan tersebut diatas.

Dewasa ini kehidupan selalu ditandai oleh perubahan-perubahan yang sangat cepat dan bersifat global. Hal ini diakibatkan oleh perkembangan ilmu dan teknologi yang amat cepat, terutama bidang komunikasi dan informasi, perkembangan di bidang ini telah mengakibatkan revolusi informasi, sejumlah besar informasi hampir mengenai semua bidang kehidupan dari semua tempat, tentang semua aspek dan kegiatan telah terhimpun, terolah, tersimpan, tersebar, secara terbuka setiap saat dapat diakses, dibaca dan disaksikan oleh hampir setiap orang terutama melalui internet, media cetak dan televisi. Teknologi komunikasi telah mendorong penyebaran ilmu pengetahuan dan selanjutnya pengembangan serta pemanfaatannya untuk peningkatan mutu kehidupan manusia (Tilaar, 2002 : 2).

Revolusi informasi telah menyebabkan dunia kita semakin terbuka, menghilangkan batas-batas geografi, administratif, yuridis, politis maupun sosial budaya, masyarakat global, masyarakat teknologis atau masyarakat informasi yang bersifat terbuka dan berubah sangat cepat tersebut memberikan tuntutan, tantangan

bahkan ancaman baru, manusia-manusia yang hidup di abad ini dituntut untuk berusaha tahu banyak (*knowing much*), berusaha berbuat banyak (*doing much*), berusaha mencapai keunggulan (*being excellence*), berusaha menjalin hubungan dan kerjasama dengan orang lain (*being sociable*) dan berusaha memegang teguh nilai-nilai moral (*being morally*), manusia-manusia unggul bermoral dan pekerja keras inilah yang menjadi tuntutan dari masyarakat global, manusia-manusia demikian akan mampu berkompetisi, bukan saja dengan sesama warga dalam satu daerah, wilayah ataupun negara tetapi juga dengan warga negara dan bangsa lainnya.

Dasar-dasar pengembangan manusia unggul bermoral dan pekerja keras diberikan di sekolah, pengembangan selanjutnya berlangsung di masyarakat dan di lingkungan-lingkungan pekerjaan, sekolah memang tidak mampu mencetak manusia-manusia tersebut, tetapi memberikan landasannya, dasar-dasarnya, embrionya untuk dikembangkan lebih lanjut, pengembangan manusia-manusia unggul bermoral dan pekerja keras berlangsung dalam proses yang lama, hampir sepanjang hayat, tetapi dasar-dasarnya diberikan dan dikembangkan dalam proses pendidikan terutama sekolah. Menurut Nasution (1999 : 14-16) Sekolah diharapkan dapat mempersiapkan anak untuk suatu pekerjaan, memberikan ketrampilan dasar, membuka kesempatan memperbaiki nasib, membantu memecahkan masalah-masalah sosial dan membentuk manusia yang sosial.

Departemen Pendidikan Nasional adalah lembaga birokrasi yang paling bertanggung jawab terhadap mutu pendidikan ini. Lembaga yang besar ini mulai dari tingkat pusat sampai pada tingkat Propinsi/ Kabupaten memegang peran yang

cukup strategis dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Hal ini wajar mengingat peran dan fungsi dari Departemen Pendidikan Nasional itu sebagai motor penggerak dari kegiatan pendidikan di Indonesia.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten mempunyai tugas membina dan mengurus pendidikan mulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak, Pendidikan dasar dan Pendidikan menengah umum dan kejuruan serta pendidikan luar sekolah. Dengan demikian lembaga ini ikut bertanggung jawab terhadap mutu pendidikan baik pendidikan sekolah dan luar sekolah.

Mutu pendidikan atau mutu sekolah seringkali tertuju pada mutu lulusan, tetapi merupakan kemustahilan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang bermutu, kalau tidak melalui proses pendidikan yang bermutu pula. Proses pendidikan yang bermutu, harus didukung oleh sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, konselor, tata usaha) yang bermutu, sarana prasarana pendidikan, sumber belajar yang memadai, biaya yang mencukupi, manajemen yang tepat dan lingkungan yang mendukung. Mutu pendidikan, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan atau sering disebut mutu total atau "*Total Quality*". Merupakan sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu, karena kegiatan pendidikan dipengaruhi oleh beberapa komponen, pelaku, waktu, dan membutuhkan dukungan dari kegiatan lainnya.

Program mutu sebenarnya berasal dari dunia bisnis, baik yang bersifat produksi maupun jasa, mutu merupakan program utama, sebab keberlangsungan

dan kemajuan usaha sangat ditentukan oleh mutu sesuai dengan permintaan dan tuntutan pengguna. Permintaan dan tuntutan pengguna produk dan jasa layanan yang diberikan juga harus selalu ditingkatkan, dewasa ini mutu bukan hanya menjadi masalah dan kepedulian dalam bidang bisnis, tetapi juga dalam bidang-bidang lainnya, seperti pemerintahan, layanan sosial, pendidikan bahkan bidang keamanan dan ketertiban sekalipun. Bahkan menurut Sallis (1993 : 24) Peningkatan mutu tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan juga saat yang akan datang.

Banyak masalah mutu yang dihadapi dalam dunia pendidikan, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, manajemen kepala sekolah, mutu profesionalisme guru, keterbatasan dana, sarana prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber belajar, iklim sekolah, lingkungan pendidikan serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan. Memang semua kelemahan mutu dari komponen pendidikan tersebut akhirnya berujung pada rendahnya mutu lulusan.

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan masalah kualitas, misalnya mengenai kualitas sebagian produk luar negeri, apa sesungguhnya kualitas itu merupakan pertanyaan yang sangat banyak jawabannya, karena masing-masing orang mempunyai pengertian yang berbeda tentang kualitas, konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian, kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi suatu produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi syarat atau spesifikasi kualitas

yang ditetapkan, akan tetapi aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas, *Total Quality Manajement (TQM)* merupakan suatu konsep kualitas yang lebih luas dari itu, TQM tidak hanya menekankan pada aspek tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya (Fandy, 2002 : 3).

Dasar pemikiran TQM adalah sangat sederhana, yakni bahwa cara terbaik untuk dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik, dan untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah menerapkan TQM.

TQM merupakan konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon yang cepat terhadap setiap perubahan baik karena kekuatan eksternal atau internal, di samping itu lebih terfokus pada kepuasan pelanggan dengan memproduksi barang dan jasa sebaik mungkin.

Dalam dunia pendidikan penerapan TQM harus selalu bertujuan untuk memuaskan pelanggan, dalam hal ini para kepala sekolah ,guru, tenaga administrasi, masyarakat persekolahan pada semua jenjang pendidikan. Penerapan TQM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar meskipun sudah disosialisasikan sejak pelaksanaan Otonomi pendidikan mulai tahun 2002 ternyata belum membawa hasil yang menggembirakan bagi semua pihak. Hal ini perlu diteliti mengingat kegiatan yang dilakukan selama ini baru merupakan sosialisasi belum merupakan kegiatan implementasi. Kondisi awal jelas menunjukkan bahwa

implementasi nilai-nilai TQM sudah dilaksanakan akan tetapi belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Kemudian diharapkan setelah implementasi dilakukan ada perubahan yang makin baik pula.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar merupakan bagian dari lembaga birokrasi pemerintah daerah yang turut bertanggung jawab terhadap mutu pendidikan di Kabupaten Karanganyar, sesuai dengan tugas dan fungsinya, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar melakukan pembinaan dan pelayanan terhadap masyarakat persekolahan mulai pendidikan taman kanak-kanak sampai pendidikan umum dan kejuruan termasuk di dalamnya adalah pendidikan luar sekolah.

Mengingat tugas dan fungsi melakukan pembinaan dan pelayanan, maka lembaga tersebut berupaya semaksimal mungkin agar pihak yang diberikan pembinaan dan pelayanan merasa puas. Untuk dapat melakukan tugas dengan baik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar akan berusaha mengimplementasikan nilai-nilai TQM dalam kegiatan sehari-hari.

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas dan untuk menjawab tantangan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan nilai-nilai Total Quality Managemen pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar ?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat yang dihadapi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam penerapan nilai-nilai TQM ?
3. Bagaimana upaya-upaya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengimplemetasikan nilai-nilai TQM ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini akan mengarahkan kajiannya secara teliti yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai TQM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar
2. aUntuk mengetahui sejauhmana pendukung dan penghambat yang dihadapi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam penerapan nilai-nilai TQM.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengimplementasikan TQM.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini untuk memberikan masukan informasi dalam rangka peningkatan mutu, utamanya yang berkaitan dengan manajemen birokrasi pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan memahami berbagai masalah penerapan nilai-nilai TQM dimungkinkan bentuk pembinaan dan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar kepada pelanggan semakin baik.
- b. Memberikan sumbangan pikiran pentingnya penerapan nilai-nilai TQM dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada publik.
- c. Memberikan masukan yang berguna dalam upaya peningkatan mutu pendidikan melalui pembinaan dan pelayanan yang baik kepada kepala sekolah, guru dan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar.