

Lampiran 1.b.
Surat Keterangan Pembimbing

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
SEKOLAH PASCASARJANA

Jalan Dr. Setiabudi Nomor 229 Bandung 40154
Telepon (022) 2001197, 2002320, 2013163 Faksimile: 022-2005090
Laman: <http://sps.upi.edu> - E-mail: pascasarjana@upi.edu

KEPUTUSAN
DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
Nomor : 2781/S48/SP/2018

TENTANG
PERPANJANGAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS PROGRAM MAGISTER (S2)
SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA ANGGARAN TAHUN 2018
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

- Menperhatikan Surat Permohonan Ketua Program Studi ADMINISTRASI PENDIDIKAN tentang permohonan perpanjangan pembimbing penulisan Tesis sdr. RISA SAPARINA mahasiswa Program Magister (S2)
- Memandang Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan bimbingan dan kegiatan akademik lainnya, dipandang perlu menerbitkan surat keputusan Direktur SPS UPI tentang Perpanjangan Pembimbing Penulisan Tesis Program Magister (S2)
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5338);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4996) sebagaimana telah diubah Kedua kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5509);
 5. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PIR/MWA UPI/2015 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 06/PIR/MWA UPI/2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
 6. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PIR/MWA UPI/2017 tentang Rencana Strategis (RENSTRA) Universitas Pendidikan Indonesia 2016-2020;
 7. Peraturan Rektor Nomor 9038/UN40/HK/2017 tentang Pedoman Implementasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2018;
 8. Keputusan Rektor Nomor 7066/UN40/KP/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia;
 9. Peraturan Rektor Nomor 0425/UN40/HK/2018 tentang Insentif Berbasis Kinerja bagi Dosen di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia;
 10. Peraturan Rektor Nomor 0426/UN40/HK/2018 tentang Insentif Berbasis Kinerja Tenaga Kependidikan di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia

MEMUTUSKAN :

KEPUTUSAN DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA TENTANG PERPANJANGAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS PROGRAM MAGISTER (S2) SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Pertama Memperpanjang Tugas Membimbing Penulisan Tesis Program Magister (S2) ADMINISTRASI PENDIDIKAN Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia sebagai berikut:

No.	Nama Pembimbing	Nama Mahasiswa/NIM	Program Studi
1.	ABDUL AZIS WAHAB, Prof. Dr., II, MA.	RISA SAPARINA 1605313	ADMINISTRASI PENDIDIKAN
2.	ACENG MUHTARAM MIRFANI, Dr., M.Pd.		

Judul Tesis :
IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Kedua Keputusan ini berlaku untuk selesainya ganjaran bimbingan mulai tanggal 1 September 2018 s.d 31 Januari 2019, dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penerapan ini.

Ditetapkan di : Bandung
Tanggal : 10 September 2018

DIREKTUR

Prof. Dr. VAYA S. KUSUMAH, M.Sc., Ph.D
NIP. 1959032-198503 1003

Tersedianya
Pasal Ketua Program Studi di Lingkungan SPS UPI

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Lampiran 1.c.
Surat Keterangan Wawancara

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag

Jabatan : Kepala Sekolah

Instansi : SD Muhammadiyah 7

Menyatakan adalah benar saya telah memberikan keterangan dalam kegiatan wawancara untuk penelitian tesis dengan judul " IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH (Studi Kasus di SD Muhammadiyah 7 Bandung) " yang disusun oleh :

Nama : Risa Saparina

NIM : 1605313

Program Studi : Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana UPI

Harapan saya dengan informasi yang saya berikan dapat bermanfaat bagi penelitian yang dilakukan dan penyelesaian tesis bersangkutan.

Bandung,
Narasumber

Iwan Kurniawan



Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Lampiran 1.d.
Surat Keabsahan Data

SURAT KETERANGAN KEABSAHAN DATA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Kurniawan

Jabatan : Kepala sekolah

Instansi : SD Muhammadiyah 7

Alamat : Jl. Kadipaten Antapani - Bandung

Menerangkan bahwa :

Nama : Risa Saparina

NIM : 1605313

Program Studi : Administrasi Pendidikan

Program : Magister (S2) Sekolah Pascasarjana UPI

Telah melakukan uji keabsahan data dan menyatakan hasil penelitian yang ada dalam tesis dengan judul

**"IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH**

(Studi Kasus di SD Muhammadiyah 7 Bandung)"

Telah sesuai dengan data dan informasi yang ada di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

Demikian surat keterangan keabsahan data yang dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,

Narasumber



Ri
IM
PE
DI
Ur

perpustakaan.upi.edu

Lampiran 2

PEDOMAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
1	Profil Umum SD Muhammadiyah 7 Bandung	Bagaimana sejarah singkat SD Muhammadiyah 7 Bandung	Studi Dokumentasi dan Wawancara	Sejarah SD Muhammadiyah 7 Bandung	Kepala SD Muhammadiyah 7
		Bagaimana keadaan tenaga pendidik dan kependidikan?		Data tenaga kerja perbidang	
		Bagaimana perkembangan minat masyarakat sejak didirikannya?		Data pendaftaran peserta didik baru	
		Bagaimana keadaan siswanya selama tiga tahun terakhir ?		Data keadaan siswa	
		Bagaimana pengaturan waktu kegiatan belajar mengajar ?		Data pengaturan KBM	Kepala sekolah / wakasek kurikulum SD

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
					Muhammadiyah 7
2	Filosofi Pendidikan di SD Muhammadiyah 7 Bandung	Bagaimana visi, misi, dan tujuan pendidikan di SD Muhammadiyah 7 ?	Studi Dokumentasi dan wawancara	Visi, misi, dan tujuan sekolah	Kepala SD Muhammadiyah 7, guru, staf sekolah, peserta didik dan orang tua
		Bagaimana proses pembuatan visi dan misi, dan tujuan sekolah ?			
		Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan visi, misi, dan tujuan SD Muhammadiyah 7 ?			
		Bagaimana cara mengkomunikasikan visi, misi, dan tujuan sekolah kepada seluruh stakeholder sekolah?	Wawancara		Kepala Sekolah

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
3.	Standar mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung	Adakah standar mutu pelayanan sekolah yang ditetapkan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?	Studi Dokumentasi Wawancara		Kepala SD Muhammadiyah 7/Wakil Kepala Sekolah
		Bagaimana proses pembuatan standar mutu pelayanan sekolah ?			
		Siapa saja yang terlibat dalam menentukan standar mutu pelayanan sekolah ?			
		Bagaimana standar mutu pelayanan sekolah kepada pelanggan internal dan eksternal ?		Standar mutu layanan SD Muhammadiyah 7 Bandung	Kepala sekolah / guru
		Kapan sekolah membuat rencana program kerja ?			
		Bagaimana pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap para			

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
		guru ?			
		Bagaimana pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswa dan orang tua siswa ?			Siswa dan wali murid
4.	Strategi yang dilakukan untuk mencapai standar mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung	Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan sekolah ?	Studi Dokumentasi,Wawancara, dan observasi		Kepala SD Muhammadiyah 7
		Apa saja strategi yang dilakukan untuk mencapai standar mutu pelayanan yang telah ditentukan ?			
		Apa saja strategi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan terhadap pelanggan internal maupun eksternal?		Data pemberdayaan guru dan karyawan (pelatihan)	

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
		Bagaimana kompetensi dan kualifikasi SDM yang menjadi pelaku pendidikan di sekolah ?			
		Bagaimana kurikulum yang ditetapkan di SD Muhammadiyah 7 Bandung ?		Kurikulum sekolah	Wakasek kurikulum
		Bagaimana persiapan guru yang akan melaksanakan pembelajaran ?			Guru
		Bagaimana kedisiplinan guru dalam menjalankan tugas dan kewajibannya		Data Kehadiran guru	Kepala sekolah, siswa dan wali murid
		Bagaimana guru memberikan motivasi belajar kepada siswa			siswa
5	Implementasi TQM dalam meningkatkan	Bagaimana tahapan dalam mengimplementasikan TQM di SD	Studi Wawancara dan		Kepala SD

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Aspek yang diamati	Fokus pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Data	Sumber
	pelayanan di SD Muhammadiyah 7	Muhammadiyah 7 ?	Dokumentasi		Muhammadiyah 7
		Apa saja unsur-unsur TQM yang sudah terlaksana dengan baik dan yang belum terlaksana dengan baik			
6.	Faktor yang mempengaruhi implementasi TQM SD Muhammadiyah 7	Faktor apa saja yang menjadi pendukung diterapkannya TQM SD Muhammadiyah 7 Bandung ?	Studi Dokumentasi Wawancara		Kepala SD Muhammadiyah 7
		Faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan TQM di SD Muhammadiyah 7 Bandung ?			

Lampiran 3.a.

HASIL WAWANCARA

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kode: SPMP.4.2.2.1.

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 5 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah terjadi perubahan visi ? 2. Bagaimana pembuatan Visi, Misi, dan Tujuan SD Muhammadiyah 7 Bandung ? 3. Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan visi, misi, dan tujuan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?	Visinya mewujudkan sekolah islami berkembang. Ada perubahan, kan dulunya beda yah, kita visi nya udah hampir empat tahun , tidak, tidak harus diganti kalau memang belum tercapai , kan kita punya target, kan visi itu menentukan misi dari visi itu tergambar bagaimana misi-misi nya itu kan harus juga ada target, visi itu kan di analisis ya kalau belum tercapai apa yang menyebabkan belum tercapainya, tapi kalau misalkan ada jadi visi itu tidak harus tiap tahun tinggal dilanjutkan saja mana yang belumnya. Ada tim nya, semua terlibat, semua guru terlibat tapi ada yang terlibat aktif ada juga yang tidak, yah

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>semua keterlibatannya semua walaupun pada akhirnya kita nanti simpulkan apa yang harus jadi visi kita, baik itu ortu, guru, siswa, masyarakat semuanya harus terlibat dalam menentukan visi itu. Orang tua jadi bagian yang sangat penting bagi pembuat visi kita kan semua berawal dari keinginan orang tua, karena kan kita pelayan yah, pelayan kebutuhan pendidikan jadi juga harus tau apa yang dibutuhkan oleh orang tua sehingga lahir visi itu. Jadi kontribusi yang sangat besar itu adalah yah memah hatus dari orang tua untuk membuat visi itu, kenapa ? yah karena kita melayani pendidikan untuk putra putrinya begitu . Sehingga yang lebih bagus itu visi misi itu apa sih yang diinginkan orang tua. Guru itu kan nanti eu masukannya memang dari pembuatan visi itu dilihat dari eu apa yang dibutuhkan oleh orang tua dan masyarakat terus sejauh mana guru bisa mewujudkan itu apa yang harus disiapkan lebih kepada misi dan strategi itu kalo untuk guru. Karena guru adalah pelayan jadi lebih kepada bagaimana misinya dan strateginya tapi tetap guru juga memberikan masukan-masukan terhadap visi. Karena visi itu kan akan menjadi ruh yah buat sekolah</p>
--	--

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: SMPS.4.2.1.a

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 5 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
------------	---------

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>1. Berapakah jumlah guru yang mengajar di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p> <p>2. Dalam satu kelas berapa guru yang mengajar setiap harinya?</p> <p>3. Apakah semua guru sudah memenuhi kualifikasi S1?</p>	<p>setiap level itu kan kita punya 12 guru, guru pendamping dan guru kelas dan tambah lagi guru bidang studi ada sekitar 12 sampai 15 guru per level. Guru pendamping itu guru ISMUBARISTIK yah dan ada juga guru bidang lain seperti guru seni budaya itu di kelas 4 ada dua orang, dan guru olahraga.</p> <p>Di kita itu mempunyai satu aturan ada guru kedinasan ada non kedinasan , kalau guru kedinasan itu wajib mengikuti aturan Dinas yaitu S1 kalau guru non kedinasan itu beda karena kita merekrutnya dari pesantren kebanyakan jadi tidak usah S1 kemampuannya bukan didasarkan atas akademi tapi kemampuan dan keterampilan Bahasa Arab, Bahasa Inggris, TIK dan agama jadi memang memungkinkan guru sudah selesai S1 atau belum selesai S1 bisa kita berdayakan.</p> <p>Kita motivasi untuk melanjutkan S1 bahkan sampai S2 bukan apa apa ya, kenapa kita tidak menekankan kepada akademik karena sebenarnya akademik di kita itu tidak menjamin sekarang lulusan Bahasa Arab ketika ditanya Bahasa Arab nya tidak bisa kan lucu juga tapi ketika lulusan pesantren itu lebih hebat. Karena yang akan kita kembangkan di SD itu bukan kemampuan bahasanya tapi kemampuan berbahasa jadi bukan mempelajari bahasa tapi belajar menggunakan bahasa, itu kedepannya kalo SD kan anak sekolah dasar mah kan bukan mempelajari bahasa tapi belajar menggunakan bahasa hanya ada maknanya. kualitas itu disini ada kualitas, kualitasnya tidak tergantung pada akademik tapi tergantung pada kemampuan guru, yah karena kita jujur aja di Indonesia belum bisa digeneralisir bahwa lulusan A itu pasti kemampuannya A , lulusan Bahasa Indonesia ketika dites Bahasa Indonesia tidak lebih bagus dari pada lulusan IPS iya itu, itu yang</p>
---	--

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	membuat kita tidak terlalu mengedepankan akademik khusus untuk guru-guru yang non kedinasan.
--	--

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: SPMP.4.2.2.

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag

Jabatan : Kepala Sekolah

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung

Hari, Tanggal : Rabu, 5 September 2018

Waktu :13.00 - selesai WIB

Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
<p>1. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mencapai standar mutu pelayanan yang sudah direncanakan ?</p> <p>2. Bagaimana cara kepala sekolah menyampaikan strategi untuk mencapai tujuan yang akan dicapai ?</p>	<p>Saya kira apa yang dilakukan oleh sekolah untuk mencapai tujuan itu kan saya gambarkanya gini, kan dikasih waktu empat tahun, empat tahun ini mau sukses kan mau sampai tujuan. saya gambarkannya gini logikanya gini tahun pertama strategi saya itu mirip dengan pesawat akan persiapan, kan saya masuk pesawat kan di pesawat itu pilot mengatakan akan terbang pada ketinggian sekian, kecepatan sekian sampai dalam waktu sekian, oleh karena itu tolong duduk dengan rapih gunakan sabuk pengaman, matikan hp dan tidak boleh ke air karena kita akan terbang itu tahun pertama. Artinya tahun pertama saya harus sudah siap merumuskan dari apa yang akan kita lakukan ke depan bahwa kita akan menuju Sidney dari Jakarta itu akan ditempuh selama 7 jam 48 menit dengan kecepatan pesawat sekian, terus kita akan berada di ketinggian berapa ribu kaki di atas permukaan laut itu tahun pertama itu saya sampaikan, saya sampaikan tujuannya, sampaikan bahwa visi kita ini untuk sampai ke Sidney ini yang kita lakukan itu tahun pertama. Tahun kedua kita buat namanya <i>take off</i> jadi saya harus punya kartu strategi di tahun ke dua itu untuk semua perangkat SDM siap dengan kekuatan masing-masing. kalo tidak terangkat kan jatuh gambarannya</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

seperti itu, jadi saya siapkan co pilot nya saya siapkan, pramugarinya saya siapkan, teknisinya saya siapkan seluruh yang ada itu harus sudah siap dan seluruh penumpang harus sudah siap bahwa kita akan take off, tahun ke dua strateginya itu. Tahun ketiga target kita udah fly kan sudah di atas, tapi biasanya kalau sudah dalam keadaan terbang di atas sabuk boleh di buka, boleh ke air nah tapi artinya di tahun ke tiga kita sudah harus mencapai target-target yang di rencanakan , target-targetnya harus sudah tercapai. Kita harus sudah mencapai target tingkat nasional bahkan sudah ke tingkat internasional itu di tahun ketiga. Itu sudah saya siapkan semua itu. Tahun keempat landing kan berakhir saya itu nah ketika landing itulah baru kita siapkan seluruh perangkatnya bahwa kita sudah sampai, itu di tahun keempat. Artinya semua sudah kita capai , tingkat nasional, tingkat internasional sudah tercapai dan harus aman sampai di area parkir harus aman. Nah dari situ setelah sampai dan aman terserah pilotnya mau diganti atau tidak. Analogi itulah yang kami lakukan untuk mempermudah cara pandang teman-teman terhadap apa yang harus kita lakukan itu saya gambarkan seperti itu sehingga tidak terlalu sejelimet dengan seabreg rps yah rencana program sekolah kalau disingkat begitu temen-temen paham jadi saya sampaikan seperti itu. Hanya yang berbahaya itu ukurannya ketika take off dan landing critikel limit yah waktu yang sangat-sangat kritis yah dalam sebuah perjalanan hidup itu adalah ketika take off , tiga menit ketika take off lima menit ketika landing. Biasanya diujung dan pangkal, pangkal dan ujung awal dan akhir itulah yang menentukan apakah kita sukses atau tidak. Karena tahun pertama dia tidak terbiasa, tahun pertamanya dia yuvoria dengan kegembiraan di tahun ke dua dia tidak kuat mengangkat pesawat. Sehingga program kita tidak, program kita tahun pertama kita siapkan seluruh aturan kaidah, sop kita siapkan baru tahun kedua kita berjalan. Karena aturannya sudah dibuat tidak boleh ke air matikan hp, kenapa

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tidak boleh menggunakan hp karena akan mengganggu navigasi ada istilah komando saya ambil alih tahun pertama tahun kedua komando saya ambil alih kenapa, saya tidak mau ada yg komunikasi mengganggu akhirnya mengganggu perjalanan, karena navigasinya akan kacau nanti tujuannya Sidney malah jadi ke Singapore.

Kan tiap hari sabtu guru kumpul yah, saya selalu brain storeming untuk mengingatkan kembali guru apa tujuan kita. Agar saya bisa memberikan gambaran kepada guru yah saya sampaikan, saya lukiskan.

Jadi tahun ketiga itu harus sudah mencapai apa yang ditargetkan, kalau tidak mencapai berarti gagal. Tercapai tapi kan ada ukurannya tercapai dengan bagus, tercapai biasa-biasa itu kan beda ukurannya hanya tadi, tercapai dengan baik tercapai dengan biasa-biasa kalo targetnya nasional nanti ada kendala apa, nanti dilanjutkan pada perjalanan selanjutnya. misalkan penumpang itu harusnya di kasih makan jam 07.30 tapi karena ada kendala jadi dikasih makan jam 08.30 itu berarti targetnya tidak tercapai, dikasih sarapan tapi waktu tidak sesuai, yang kedua jumlah masakannya itu tidak berimbang ternyata yang banyak pesan A tapi yang banyak tersedia B, misalnya banyak yang pesan mie goreng, tapi stok yang tersedia banyak itu adalah nasi goreng, akhirnya yang tidak pesan nasi gorengpun dikasih nasi goreng itu kan akan kecewa, itu bisa dijadikan pembelajaran untuk tahun kedepannya bahwa sebaiknya kita langsung menyediakan apa yang dipesan atau tidak usah ditawarkan mau apa, yang penting kasih aja, kan dipesawat apapun yang dikasih pasti akan dimakan.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: ITQM.4.2.4.1 - 4.2.4.4 dan 4.2.4.6

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Kamis, 13 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana mutu pelayanan sekolah terhadap customer, khususnya siswa dan orang tua?	Kan kita adalah sekolah yang pernah melalui RSBI (rintisan sekolah bertaraf internasional) jadi kita berbasis pelayanan, jadi kita sudah berbasis pelayanan sehingga yang paling utama adalah pelayanan terhadap customer kan, dan customer itu adalah orang tua siswa, siswa, terutama siswa ya dan semua warga sekolah sehingga semuanya kita buat menjadi berbasis pelayanan apapun, baik

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	dari kualitas penjaminan mutunya, kualitas pembelajarannya, pendidikannya, hasilnya, sampai kepada hal-hal yang sifatnya eu bagaimana kita menjamin eu terwujudnya karakter, literasi dan sebagainya untuk dapat anak anak mendapatkan pelayanan. (Kode ITQM. 4.2.4.1.)
2. Bagaimana sekolah membuat aturan kerja di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	Tiap tahun ajaran baru kita selalu memperbaharui kontrak kerja dengan guru dan karyawan, di kontrak itu ada aturan-aturan, tentang kesepakatan kerja lah antara sekolah dengan guru. Kemudian di awal tahun itu kita ada raker umum persiapan untuk tahun ajaran baru, pembagian tugas, ada juga pergantian guru kelas yah tapi itu tidak setahun sekali, tapi pasti ada perollingan itu. Supaya apa, agar guru dan karyawan itu fokus dengan kerjanya, jadi mereka tahu pekerjaan , kewajiban masing-masing itu ada di kontrak kerja, di SOP nya juga. Juga agar kualitas guru dan karyawan kita semakin bagus itu ada pelatihan seperti seminar yang diikuti. (Kode ITQM. 4.2.4.2.)
3. Bagaimana cara kepala sekolah sebagai pimpinan menyelesaikan masalah yang terjadi di sekolah ?	Gini kalau ada permasalahan saya cari tahu dulu masalah nya apa, misalnya disini kan orang tua suka ada yang komplek tentang guru, cara ngajarnya atau masalah di kelas gitu yah anaknya dengan siswa lain, kalau saya biasanya dipanggil guru nya panggil dulu ditanya kenapa, dikonfirmasi benar atau nggak, masalah nya kaya gimana, gitu-gitu jadi ditanyakan dulu dikonfirmasi nggak langsung di salahkan. Lalu orang tuanya juga sama saya tanya, gimana kejadiannya, kenapa sama dua dua nya ditanya, nah kalau masing-masing sudah saya panggil dan tanya itu saya ketemuan dua duanya, jadi setelah masing-masing ditanya secara terpisah kemudian di diskusikan bersama, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang berkepanjangan, kan kalau tidak dipertemukan susah konfirmasi yang benar yang salahnya, atau kejadiannya gimana, kan kalau sama-sama jadi tahu kata guru begini kata orang tua begini, baru dicari solusi yang terbaik untuk keduanya. (Kode ITQM.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	4.2.4.3.)
<p>4. Bagaimana cara mempertahankan komitmen dengan guru atau karyawan di SD Muhammadiyah 7 Bandung ini?</p>	<p>Kalau sekolah ingin terus maju mutunya harus selalu ditingkatkan, tapi memang butuh proses yah untuk terus meningkatkan mutu itu. Itu dia komitmen yang kita selalu perbaharui tiap tahunnya, jadi di kita itu ada namanya kontrak komitmen, itu antara sekolah dan karyawan. Dalam prakteknya memang ada yang merasa itu terlalu banyak aturan itu memang ada karena belum terbiasa paa sistem, tapi kalau sudah terbiasa memang agak lama sih membudayakannya kan gini ketika kita mempunyai kebijakan tentang walk to school yah, wah itu kan rintangannya banyak, bagi orang tua atau guru yang kurang paham itu harus diberi penjelasan yang kuat, tapi kalau sudah terbiasa kan itu selesai, hanya di awal saja rada sulit tapi kalau kita keukeuh artinya kita buktikan kalau kita tidak main-main dalam keputusan, kita juga serius bertanggung jawab dengan itu, lalu sistemnya kita buat, SOP nya kita buat sekarang semua bisa berjalan dengan baik.kalau ada guru dan karyawan yang masih belum mengikuti ketentuan sekolah selama itu masih proses beradaptasi itu sih gak apa-apa tapi jika terus-terusan menunjukkan sikap yang kurang baik itu saya biasanya panggil kasih peringatan SP1, nah misalnya di kita kan ada program KKG yah itu tiap minggu saya kontrol, cek kehadirannya hasil KKG nya kalau ada yang tidak hadir itu dalam satu minggu itu saya panggil langsung SP 1 itu. Bahkan kalau tidak mau berubah terus itu bisa memutuskan kontrak kerja. (Kode ITQM. 4.2.4.4.)</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>5. Bagaimana cara sekolah terus menerus memperbaiki sistem manajemen di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p>	<p>Di sini kan program KKG lancar tiap hari sabtu kan itu, jadi karumi itu kan dari jam 8-9.30 dari jam 09.30-12.00 itu KKG melaporkan ke saya hasil KKG nya, bisa melalui email ini contoh emailnya, dia mengemailkan hasil hari Sabtu tema 1 tema 2 ini dia emailkan hasilnya. Dari hasil laporan KKG jadi saya tahu minggu ini apa yang akan dibelajarkan oleh guru ini bukan RPP, saya tidak mengecek RPP tapi SKM (satuan kegiatan mingguan) jadi skenario pembelajaran, saya ingin biasanya kalau ada kesempatan saya suka masuk ke kelas mana saja yang saya inginkan kan saya udah tau nih, saya tidak pernah membuatkan jadwal , boleh di sebut inspeksi, tapi saya juga suka ikut ngajar jadi bukan saya anggap guru saya tidak bermutu, bukan saya hanya ingin, kan saya ikut duduk dulu di belakang saya ingin tahu, tapi saya sudah siap-siap, saya sudah siap-siap saya udah tahu lalu saya minta ijin pada gurunya untuk ikut ngajar tema yang sama lalu saya tawarkan pada ibu guru bagaimana cara mengajar yang baik, mana yang lebih baik, saya meminta guru untuk menilai sendiri dan saya tidak ingin bersiteru dengan guru “capetang beurat miwarang” artinya hanya memerintah saja tanpa memberi contoh , saya suka mengajar juga karena kan kepala sekolah yang bagus itu ya kepala sekolah yang paling bagus mengajarnya jadi saya bisa merasakan, jangan sampai gini nyuruh itu mudah tapi mempraktekan tidak semudah itu, jadi saya luangkan waktu untuk mengajar, ketika saya mengajar itu yang saya bawa bukan RPP tapi media pembelajaran alat peraga sumber belajar, RPP itu kan tinggal copy paste jadi lebih ke bagaimana pembelajaran itu menarik kreatif, aktif rutin dilakukan sih nggak karena kan saya juga melihat waktu tapi dalam sebulan sekali, itu juga kan menjadi salah satu penilaian saya terhadap guru, MSG juga sebagai salah satu penilaian terhadap guru, respon ketika kajian juga misalkan ketika ngaji ngantuk ngantuk,</p>
---	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>ketika ngaji aja ngantuk apa lagi ketika di kelas.</p> <p>Kita melakukan studi banding ke sekolah yang lebih dari kita , kita studi bandingnya tidak terlalu banyak orang kita studi bandingnya, kan kita yang dicari bukan rekreasinya yah jadi kadang-kadang saya dengan pak taufik kepala sekolah SMP atau dengan waka jadi gak banyakan , saya juga pernah ke Purbalingga, belajar dari Surabaya, dari jogja juga, saya mengadopsi sesuatu yang positif istilah saya ATM (ambil terapkan modifikasi) jadi harus dimodifikasi sama dengan adopsi adaptasi karena kalau tidak di adaptasi tidak akan bisa, karena belum tentu yang bagus ditempat lain itu bisa diterapkan mentah, itu gak bisa harus ada adaptasi dulu . terakhir kita studi banding ngajak guru kelas 6 untuk studi banding ke Sapen Jogja, saya ingin guru-guru kita itu mempelajari tentang sistem persiapan UN, karena saya lihat di data bahwa sekolah itu tiap tahun pasti mendapatkan nilai terbesar di jogja dan nasional big five tiap tahun, nah kita belajar dari situ makanya saya ajak guru-guru kelas 6 bagaimana mempersiapkan UN. (Kode ITQM. 4.2.4.6.)</p> <p>Programnya apa hanya meniru yang ada itu bukan kualitas tapi kalau yang namanya kualitas itu harus punya nilai differensia punya nilai yang beda dengan sekolah-sekolah yang umumnya baru itu namanya kualitas setidaknya mungkin adopsi lah, adopsi adaptasi apa dimodifikasi baru minimal itu walaupun tidak menciptakan menemukan membuat sesuatu yang baru tapi sekolah bisa mengadopsi mengadaptasi dan memodifikasi jadi jangan ditiru semuanya itu hanya memindahkan saja. (Kode ITQM. 4.2.4.6.)</p> <p>Sistem penggajian juga saya perbaharui, kalau dulu kan tidak ada aturan yang jelas guru itu di</p>
--	--

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>gaji berdasarkan apa, bahkan ada yang karena kedekatan dengan kepala sekolah, nah sekarang saya perbaharui sistemnya, saya bikin aturannya, jadi jelas gaji yang didapatkan guru itu atas ketentuan-ketentuan yang dibuat. (Kode ITQM. 4.2.4.6.)</p>
--	---

Lampiran 3.a.

HASIL WAWANCARA

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kode: SMPS.4.2.1.a

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 17 September 2018
Waktu : 10.20 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Mengapa sekolah tidak menyediakan ruang khusus guru?	Kalau ruang guru untuk kumpul itu tidak ada ruang khusus guru, ketika datang guru langsung dikelas karena sebenarnya ruang yang pantas untuk guru adalah ruang kelas, karena kan guru kelas. Untuk guru bidang ada yang di ruang KKG, untuk guru olahraga kan dia itu di lapang jadi menyimpan tasnya ada yang di ruang KKG, guru agama juga di kelas, guru sbk juga dikelas.
2. Bagaimana pengelolaan manajemen sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	Manajemen mutu nya lebih kepada bagaimana berbasis sekolah mbs, manajemen berbasis sekolah mutu kan salah satu diantaranya adalah bagaimana partisipasi, bagaimana keterbukaan bagaimana komunikasi kita bangun itu yang kita lakukan. Di sekolah ini renstra itu 10 tahun, walaupun saya tidak 10 tahun disini kalau rencana ada di RKJP (Rencana Kerja Jangka Panjang) itu renstra, kalau RKS (Rencana Kerja Sekolah) itu rencana jangka menengah , RKJM melanjutkan dari Bu Mutia

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	kepala sekolah sebelumnya menjadi RKJM dan RKAS
--	---

Lampiran 3.a.

HASIL WAWANCARA

Kode: ITQM.4.2.4.6 dan 4.2.4.7

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
 Jabatan : Kepala Sekolah
 Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
 Hari, Tanggal : Senin, 17 September 2018
 Waktu : 10.20 - selesai WIB
 Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana penerapan sistem perbaikan berkesinambungan di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	<p>PDCA ya dalam pelayanan begini . Plan kan apa yang direncanakan dari mulai PPDB syarat syarat PPDB kualitas anak pemetaan anak terus kemampuan sekolah dalam melayani itu dibuatkan semua dalam aturan PPDB berapa persen dari dalam dan dari luar untuk umum berapa persen kita terima yang ABK nya berapa persen itu kita buat perencanaan, nah ...</p> <p>Do pelaksanaannya kita buat tim nya kerjasama dengan lembaga terkait ada psikolog gitu yah,</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
 DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>itu kita lakukan terus baru kita rekrutmen, rekrutmennya kita bertahap sesuai dengan kemampuan sesuai dengan waktu yang ada baru kita adakan pemetaan dan tidak ada yang ditolak kecuali kuotanya tidak ada atau belum memenuhi syarat administrasi kita buat seperti itu, lalu setelah terkumpul yang ini kita adakan namanya kontrak belajar kontak belajar itu yang memutuskan dia diterima, kontak belajar itu antara pihak sekolah dengan orang tua. Sekolah itu diamanahi akan seperti apa saja kita belajar dengan anak itu dan orang tua akan bagaimana mendampingi di rumah</p> <p>Ceck kita memantau dan mengevaluasi kegiatan PPDB tersebut apakah yang direncanakan diawal itu dilaksanakan pada do, misalnya tadi kita bikin perencanaan menerima siswa sekian kuotanya, nah liat pada do nya itu dilaksanakan tidak, atau malah lebih dari kuota yang ditentukan, itu kan harus dipantau juga.</p> <p>Baru nanti di Actionnya kita lakukan evaluasi keseluruhan, apa yang menjadi kendala jika ada kendala dalam proses PPDB, atau mungkin banyak peminat, tapi kita menerimanya hanya sesuai kuota, nah itu juga kan harus ada jalan keluarnya, misalnya, dengan merencanakan pembangunan, agar orang tua yang ingin anaknya sekolah disini itu bisa diterima.</p>
<p>1. Bagaimana program pemberdayaan untuk para guru dan karyawan di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p>	<p>Kalau untuk pelatihan atau pemberdayaan guru itu kita adakan di program tiap minggu kita yah, di Karumi itu kan di sana itu selain kajian keagamaan, pengkaderan Muhammadiyah juga ada work shop atau seminar untuk guru-guru, selain tiap minggu di Karumi kita juga biasanya mengadakan seminar dengan mendatangkan pembicara dari luar, atau kita juga mengikuti seminar, pelatihan atau work shop yang di adakan di luar, tentu itu kalau yang ke luar itu guru tidak semuanya,</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	perwakilan, ditunjuk atau sesuai kesepakatan, tapi semua guru itu harus pernah juga ikut pelatihan yang di luar.
--	--

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: SMPS.4.2.1.

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 24 September 2018
Waktu : 10.25 - selesai WIB

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
<p>1. Bagaimana proses pembuatan standar mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p> <p>2. Siapa saja yang terlibat dalam proses pembuatan standar mutu di SD Muhammadiyah 7 Bandung ?</p> <p>3. Adakah standar mutu pelayanan yang ditetapkan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?</p>	<p>Yang mempengaruhi mutu itu yah aturan, kita kan sebelum ke mutu itu kan membuat aturan-aturan dulu . jadi kita buat aturan dulu .kita harus membuat dulu pedoman penyelenggaraan sekolah tanpa itu kita gak bisa buat SOP , yg membuat pedoman itu sekolah dengan yayasan dari sana baru kita kembangkan kalau dipimpinan itu namanya kaidah penyelenggaraan sekolah nah diturunkan oleh sekolah menjadi aturan gitu, aturan oleh sekolah dalam implementasinya kita buat SOP . karena kalau aturan tanpa SOP juga bingung karena siapa yang harus bertanggung jawab, itu yang bertanggung jawab siapa yang ditugasi itu tidak akan jelas kalau tidak ada SOP , walaupun SOP nya ada yg tertulis ada yg tidak tertulis karena perubah pemimpin itu akan merubah SOP nah untuk sekarang ini.</p> <p>SOP dibuat oleh tim manajemen sekolah. Ada tim nya kan kepala sekolah tidak ada diwilayah teknis, kita</p> <p>ada tim yah, setiap level itu kan kita punya 12 guru, guru pendamping dan guru kelas dan tambah lagi guru bidang studi ada sekitar 12 sampai 15 guru per level. Jadi beliau-belaulah yang punya tanggung jawab penjaminan mutu . semuanya terlibat walaupun nanti ada koordinator, tiap level ada kordinatornya yang memegang .</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>Kita kan di sekolah lain tidak punya program pembinaan karakter ya, em artinya gini ada tapi tidak eum membuat satu program jaminan tersendiri kita buat, namanya ismubaristik itu kan menjamin bagaimana terbentuknya karakter siswa kita sediakan gurunya terus eu anggarannya kita juga siapkan programnya karena kita menyadari betul membentuk karakter itu tidak mudah dan tidak murah harus ada kekuatan buat mewujudkan memang berat tapi harus kalo misalkan kita hanya mengandalkan guru kelas juga tidak mungkin dengan begitu banyak pekerjaan makanya kita punya program tersendiri. Karena kita ingin siswa kita itu cerdas dunia dan akhiratnya, menjadikan agama sebagai pegangan nya supaya tidak terbawa arus.</p>
--	---

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: SMPS.4.2.1.a

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 24 September 2018
Waktu : 10.25 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana kurikulum yang diterapkan di SD Muhammadiyah 7 Bandung? 2. Adakah ciri khas khusus atau pengembangan kurikulum yang diterapkan di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	Sekolah kita kan sekolah yang menerapkan sitem <i>full day school</i> jadi jam belajar di kita itu lebih lama dari sekolah-sekolah negeri pada umumnya tapi hari Sabtu kan kita libur untuk siswa, tapi kalau guru tetap masuk karena ada kegiatan. Yah kalau kurikulum kita mengikuti dari pemerintah yah, sekarang kan sudah kurikulum tiga belas, sekolah kami juga sama menerapkan kurikulum itu. Untuk mata pelajaran sendiri kami punya ciri khas ya, untuk penanaman karakter anak ada tambahan namanya ISMUBARISTIK (Al-Islam, Kemuhammadiyah, Bahasa Arab, Bahasa Inggris, dan TIK) ada juga BTQ yah, itu guru nya juga beda, bukan guru wali kelas tapi ada lagi gurunya. Sebelum belajar juga kita ada pembiasaan seperti baca Qur'an, sholat dhuha, baca Asmaul Husna, kemudian juga kita selalu melakukan sholat dzuhur dan ashar berjamaah, karena kan tanggung jawab kita untuk para siswa itu bukan hanya masalah dunia nya saja tapi juga akhiratnya,

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	orang tua sudah mempercayakan anak nya untuk menyekolahkan ke SD ini berarti kita harus bertanggung jawab terhadap apa yang sudah mereka titipkan kepada kita.
3. Apakah sekolah melakukan supervisi secara rutin ? 4. Apakah ada penilaian kinerja lainnya selain supervisi?	Supervisi itu saya lakukan setiap semester. Supervisi itu kan hanya bagian dari evaluasi kita juga membuat penilaian kinerja , penilaian kinerja itu kan sudah menjadi bagian dari kinerja kepala sekolah, karena di sekolahkan semua ikut mengajar. Tiap tahun juga di sini ada rapot tahunan guru dan karyawan, jadi nanti nya saya memberikan reward untuk guru atau karyawan yang memiliki rapot yang baik, dalam artian kinerja dia baik dan saya memberikan apresiasi.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: SPMP.4.2.2.

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 24 September 2018
Waktu : 10.20 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana cara sekolah mengukur kepuasan pelanggan, yaitu orang tua dan siswa?	kita adakan angket yah , angket juga sebagai bentuk pihak dekolah mendapatkan informasi tentang layanan itu yang kita lakukan, kita juga liat dari indikasi, kita juga kan ada forum yah, forum orang tua siswa, kita juga sering mengadakan pertemuan dengan wakil-wakil orang tua siswa, saya juga sering bertanya tentang keluhan-keluhan , jadi saya tau keluhannya apa kepuasannya seperti apa ,

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>kalau keluhan pasti ada tapi tidak begitu banyak, kita butuh saran, jadi dari selain dari angket juga dari forum orang tua , angket dilakukan 2 tahun sekali yah, karena terlalu rapat juga tidak bagus, juga suka memanfaatkan hasil penelitian yang magang itu. forum dengan orang tua itu dilakukan ada yang per level ada yang khusus dengan saya di sini kan selalu di adakan parenting, dijadwalkan setiap semester saya buat perencanaan juga. Kita juga melakukan angket ke siswa, jadi kan kita juga ingin tahu hobi anak, minat anak jadi dari angket itu kita bisa memetakan hobi anak, yang minatnya A, B, sebagai sebuah dat nanti kita membuat pemetaan jadi kita rencananya akan buat kelas tematik. Kita juga bertanya kepada anak tentang guru dan fasilitas sekolah juga.</p>
<p>2. Bagaimana penilaian dan evaluasi yang dilakukan sekolah terhadap guru dan karyawan di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p>	<p>Kepala sekolah itu penting untuk memberikan sesuatu yang jadi bukan pada saat rapat saja tapi harus dari hati ke hati mengoreksinya jauh lebih nyaman ketimbang panggil salahkan marahi tidak, kalau dengan ayat quran lebih dipahami lebih mudah tidak harus khawatir tersinggung, ada yang malas gitu kan kita gak langsung. Jadi ayatnya berlanjut . kalau saya begini memandang ayat qur'an itu saya maknai saya pandang sebagai guru jadi sebagai guru saya memaknai ayat qur'an itu saya memaknai seperti apa bagaimana git, jadi kita harus.. harus gini, qur'an itu kan bisa dilihat dari berbagai sudut pandang nah sudut pandangnya sebagai seorang guru jadi bagaimana saya memahami ayat ini sebagai guru, karena makanya kita belajar dari ayat qur'an ini bagaimana kita belajar menjadi guru supaya lebih mudah gitu. Kalau sebagai ilmuan jangan karena kita bukan ilmuan sebagai guru aja seperti itu dan di sekolah lain jarang yah, baru di 7, karumi itu kan khas muhammadiyah kalau itu evaluasi mingguan, kalau karumi itu kan tiap hari sabtu itu umum untuk semua guru dan karyawan itu evaluasi dan kajian rutin, saya sudah siapkan silabusnya juga MSG</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>itu harian mengaji kajian per level, saya tau siapa yang bisa ngaji dan tidak, siapa yang sudah bagus siapa yang belum nah itu kan tanggung jawab pimpinan. Yang kedua kita juga tau kalau ada masalah diselesaikannya di sini kalau ada waktu lebih biasanya kita ngobrol ada masalah apa di tiap level, satu jam untuk guru kelas dan mata pelajaran, satu jam untuk guru ismubaristik jam 7-8 guru kelas jam 8-9 itu biasanya guru ismubaristik jadi saya punya agenda, saya datang jam 05.30 atau jam 6 kurang saya sudah melakukan inspeksi persiapan pembelajaran dan kebersihan dan absensi, itu agenda rutin harian. Saya sudah cek kebersihan, perlengkapan, persiapan pembelajaran, dan saya juga cek eu lampu dan sebagainya yang masih nyala terus saya juga langsung briefing OB bagian kebersihan, keindahan, kehadiran. Nah jam 7 baru saya adakan pengajian guru-guru sampai jam 9. Nah jam 9 baru saya adakan pertemuan-pertemuan atau agenda-agenda yang sudah dibuatkan. Jadi rutinitas yang bermanfaat, ketimbang hanya ngaler ngidul gitu yah ,</p>
--	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: S.M.P.S.4.2.1.b.

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hari, Tanggal : Rabu, 26 September 2018

Waktu :13.00 - selesai WIB

Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana sekolah memberikan pelayanan pokok yaitu pembelajaran di kelas untuk para peserta didik ?	Peserta didik itu kan dititipkan oleh orang tua nya ke sekolah, orang tua menyekolahkan anaknya ke sini kan itu berarti mereka percaya yah, kita sebagai pihak sekola tentunya harus memberikan pelayanan dengan baik kepada mereka, apalagi di kelas yah. Saya kan selalu memantau kegiatan itu dari laporan, hasil supervisi, yah menurut saya itu kan di kelas guru yah yang memberi pelayanan langsung, yang ngajar itu kan guru, nah tugas saya sebagai kepala sekolah bagaimana menyiapkan SM di sini, guru-guru disini supaya memberikan pelayanan yang baik, ngajarnya bagus, sikapnya baik, itu. Kan kita ada setiap hari itu program namanya SSG itu disitu lewat ayat Qur'an saya selalu membahas gimana jadi guru itu , adanya juga kan kita kajian mingguan yah kalau ini untuk semua guru dan karyawan, sama kegiatannya juga memberikan motivasi, evaluasi pekerjaan kita, di KKG juga kan guru bisa saling ngobrol tentang gimana apa ada masalah, atau cara mengajar ke anak, ya gitu.
2. Apakah sekolah juga menyediakan program	Ada, kita punya program ekstrakurikuler banyak pilihannya itu ada yang wajib diikuti ada yang siswa boleh pilih, kan kita pengelolaannya kalau untuk ekskul itu kerjasama yah antara sekolah

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>pengembangan bakat/ ekstrakurikuler untuk siswa para siswanya ?</p>	<p>dengan yayasan juga dan ada juga dengan dari luar. Jadi ada ekskul wajib itu seluruh siswa harus mengikuti ekskul tersebut seperti HW atau hizbul wathon itu semua nya harus ikut, ada lagi tapak suci yah seperti pencak silat itu , nah itu juga semuanya wajib mengikuti. Kalau yang lainnya itu siswa boleh pilih sesuai dengan keinginan nya atau minatnya. Waktu nya itu ada yang pulang sekolah ada yang di hari sabtu, kan kita hari Sabtu libur yah. Prestasi sudah banyak dari ekskul ini, jadi kan anak itu kalau di ekskul bisa menyalurkan bakat dan minatnya yah, nah sekolah menyediakan, memfasilitasi untuk itu. Selain juga orang tua meminta ekskul, sekolah memang punya program ekskul jadi seperti gayung bersambut lah gitu yah.</p>
--	--

Lampiran 3.a.

HASIL WAWANCARA

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kode: FPPITQM.4.2.3.a. (faktor)

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 26 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi TQM di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	Dukungan pimpinan PDM yah, terus sumber daya SDM yah yang bisa ditingkatkan, dukungan orang tua, juga partisipasi masyarakat. Kalo untuk kendalanya pengaruh yah, pengaruh eksternal dimana antapani itu yah udah, yah lingkungan , persaingan antar sekolah, lingkungan masyarakat sekitar yang kuat, teknologi yang memberi pengaruh negatif itu kendalanya.
2. Adakah guru atau pihak-pihak yang tidak mendukung program yang dilakukan sekolah?	Oh iya pasti ada, kan proses adaptasi disebuah itu kan pasti akan ada beberapa guru dan karyawan yang terbiasa dengan budaya yang kurang, ya kita lihat kalau dia sedang berproses itu dianggap biasa dan gak apa-apa, tapi ketika dia tidak mau dan tidak mampu berada dalam sebuah budaya

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>mutu, ya dia bisa dikatakan dia tidak lanjut. Ada beberapa guru dan karyawan kita berhentikan karna dia tidak sanggup dan tidak mampu untuk berada dalam situasi budaya, itu pun melalui beberapa proses, SP1 SP2 sampai SP3 dia tidak berubah kita keluarkan bukan berarti dia tidak bagus hanya saja mungkin dia tidak tepat dengan passionnya, karna kan tidak semua orang itu senang berada di ruang kelas pasti berbeda-beda.</p>
--	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.a.
HASIL WAWANCARA
Kode: ITQM.4.2.4

Nama : Iwan Kurniawan, M. Ag
Jabatan : Kepala Sekolah
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 26 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Pertanyaan	Jawaban
Adakah tim mutu SD	Kita kan tim mutu itu ada dikdasmen, koordinator pendidikan komplek, ada tim manajemen

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>Muhammadiyah 7 Bandung, dan siapa saja ?</p>	<p>sekolah, namanya tim manajemen mutu, tim manajemen Muhammadiyah 7 terdiri dari kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, wakaseknya ada 3 wakasek kurikulum, wakasek kesiswaan dan wakasek umum. kalau koordinator dari PDM beliau adalah ahli TQM, beliau sangat paham dengan quality management, namanya Pak Hasan Arif beliau adalah ahli quality engineering di IPTN, dan setiap minggu itu kita selalu ada kajian dengan beliau seluruh itu, kalau dulu itu tiap hari sabtu minggu ke dua, kalau sekarang jadwalnya kita tiap hari jum'at minggu ke tiga jam 13.30, karena beliau setelah itu langsung mengajar di tempat lain.</p>
<p>Bagaimana cara mengkomunikasikan tentang TQM di SD Muhammadiyah 7 Bandung?</p>	<p>Kan kita di karumi itu itu kan kita hari sabtu itu kan hari evaluasi , sabtu itu kan hari kajian dan evaluasi jadi di hari sabtu itu kita mengevaluasi seluruh apa yang menjadi pekerjaan kita sebelumnya untuk diperbaiki selanjutnya jadi ketika hari sabtu itu saya mungkin menjadi pembicara kajian tentang pengelolaan sekolah kalau guru-guru lebih kepada kajian pengelolaan kelas kalau untuk pengelolaan sekolah saya yang tanggung jawab terhadap apa eeee evaluasi dan perbaikan dan sebagainya misalkan SDM yah, tentang sarana prasarana anggaran biaya dan sebagainya itu adalah ada di program kepala sekolah. Tapi kalau tentang keberhasilan pembelajaran skm untuk syarat kelulusan itu ada di ranah guru-guru</p> <p>Tiap guru ada koordinatornya, kita punya grup koordinator kelas jadi kalau hal-hal yang sifatnya informasi saya tidak kasih tau semua tapi saya undang koordinator supaya lebih mudah karena semakin banyak itu selain tempat juga itu tidak efektif, tapi ketika panggil koordinatornya kan lebih efektif. Koordinator yang mengetahui keluhan-keluhan para guru, nanti guru yang melaporkan kepada saya , bagaimana kalau koordinator yang bermasalah? Itu waka yang melaporkan kepada</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	saya,
--	-------

Lampiran 3.b.
HASIL WAWANCARA
Kode: SMPS.4.2.1.a

Nama : Mulyanti, S.Pd
Jabatan : Wakasek Kurikulum
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 17 September 2018

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Waktu : 13.52 - selesai WIB

Tempat : Ruang OSS

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana SD Muhammadiyah 7 Bandung dalam menentukan standar kelulusan siswa nya ?	Kalo untuk kelas 1,2,3 itu kita namakan programnya itu adalah kecakapan dasar dan kemampuan dasar itu standar mutu di kelas 1,2, dan 3, di tesnya itu di ujinya itu di evaluasinya itu di kelas 3, itu ada kecakapan dasar, namanya kecakapan dasar. Kalo kecakapan dasar itu lebih kepada calistung (baca, tulis, dan hitung) kalo kemampuan dasar pada baca tulis Al-Qur'an dan ibadah. Untuk kelas 4,5,6 di ukurnya di kelas 6 itu ada syarat kelulusan minimal itu yang menjamin mutu kita. Jadi kalo mencapai syarat itu kita adakan pengayaan dan itu menjadi tanggung jawab kita minimal harus sudah mencapai standar. Syarat lulus kalau dari segi akademik sudah tuntas 12 semester nilai minimal KKM, tapi kalau syarat Kemuhamediyyahannya ya itu tadi harus memiliki sikap yang baik, Juz 30 sudah hatam.
2. Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk siswa dalam menunjang kegiatan belajarnya ?	Untuk sarana prasarana Alhamdulillah disini memadai ruang kelas semua sudah dilengkapi infokus, kemudian juga masjid, perpustakaan dan yang lainnya Alhamdulillah memenuhi dengan kebutuhan siswa dan guru, kalau buku untuk anak anak yah, buku pelajaran disediakan dari sekolah tapi anak dikenakan biaya, untuk buku-buku penunjang lainnya itu ada di perpustakaan, ada Al-Qur'an juga, ensiklopedia, buku-buku cerita juga ada. Media pembelajaran kita bisa langsung ke tempat nya yah namanya learning resource center di situ ruangan untuk menyimpan media pembelajaran tapi

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>sekaligus ada ruangnya juga dilengkapi dengan TV, infokus juga, jadi anak-anak bisa datang ke situ dengan gurunya supaya gak bosan yah belajar di kelas terus, itu dijadwalkan setiap harinya, jadi semua kelas sudah tau jadwal masing-masing kan supaya tertib.</p>
<p>3. Berapa orang guru yang mengajar dalam satu kelasnya?</p>	<p>Guru disini kita setiap kelasnya itu dua orang yang tiap hari di kelas ada wali kelas dan guru ismubaristik jadi kalau wali kelas itu mengajar materi umum kalau ismubaristik itu guru yang mengajar materi dari pengembangan kurikulum kemuhammadiyahannya. Kalau guru olahraga memang hanya empat orang karena untuk kelas 1 dan 2 itu oleh wali kelasnya langsung, untuk guru SBK itu ada dua orang, guru PAI itu ada enam orang setiap level ada. Jadi kalau guru ismubaristik dan guru ismubaristik itu selalu ada dalam kelas.</p>
<p>4. Apakah SD Muhammadiyah 7 Bandung melakukan pengembangan kurikulum ?</p> <p>5. Apakah jam pembelajaran di SD Muhammadiyah 7 Bandung sama dengan sekolah lain ?</p>	<p>Kegiatan belajar sebetulnya itu dimulai dari jam 07.30 tapi anak-anak semuanya sudah harus datang jam 07.00 karena kan ada pembiasaan dulu di awal pembelajaran itu, sholat dhuha ada juga kelas tahfidz, jadi pas dateng itu anak-anak langsung masuk ke kelas tahfidz nya dicampur itu sesuai dengan level hafalannya, jadi bisa saja kelas tiga sekelas sama kelas 2, karena dilihat dari hafalannya, nanti kalau sudah selesai mereka langsung masuk ke kelas masing-masing dan itu mereka sudah biasa, sudah tahu kelas tahfidz nya dimana jadi gak bingung lagi. Selain itu juga baca qur'an, baca asmaul husna, kalau untuk sholat dhuha ada yang di masjid ada yang di kelas itu mah fleksibel aja, yang penting dilakukan, ketika sedang pembiasaan itu yang mendampingi guru ismubaristik nya atau guru tahfidz nya. Karena kita full day school jadi anak-anak pulang nya ada yang jam satu itu untuk kelas 1 dan 2, kalau kelas 4 sampai 6 itu pulang nya jam 14.00, semua sholat dzuhur berjamaah dulu. Nah kalau untuk kelas 6 itu setiap hari Senin dan Rabu pulang nya jam</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>16.30 soalnya kan ada tambahan dulu persiapan untuk UN, di kita mah sudah dari semester satu mulai pemantapan itu.</p> <p>Program tambahan yang kami berikan dalam kegiatan pembelajaran adalah mata pelajaran khas Muhammadiyah yaitu ISMUBARISTIK (Al-Islam, Kemuhammadiyah, Bahasa Arab, Bahasa Inggris, dan TIK) itu mulainya dari kelas 1 sampai kelas 6. Kami juga memiliki program tambahan yang berbeda pada tingkat kelas kecil (kelas 1-3) yaitu program kecakapan dan kemampuan dasar (calistung, tahfidz dan BTQ) , sedangkan untuk kelas besar (kelas 4-6) yaitu program tahfidz Qur'an, siswa minimal sudah hafal 1 juz ketika lulus dari sekolah.</p>
<p>6. Bagaimana proses pembuatan RPP sebagai persiapan guru untuk mengajar di kelas ?</p>	<p>Kan guru itu setiap minggu ada KKG nya, setiap Selasa dan Kamis setiap level. Setiap level beda beda hari tapi minimal dua kali dalam seminggu, dan itu saya teh berputar misalnya hari Selasa dan Kamis ke kelas tiga, menanyakan keluhannya apa, ada masalah apa, sampai ke program pembeajaran. Misalnya ke materi ini kurang bisa tersampaikan harus kayak gimana. Kan guru itu walaupun tadi hanya seminggu sekali pertemuan untuk pemberdayaannya tapi setiap hari kalau misalnya butuh kita bisa itu di hari biasa. Kalau disini RPP nya kan banyak ya,jadi dibagi misalnya tema satu sama tiga orang, giliran. Jadi RPP satu tahun itu oleh semua guru bukan oleh satu guru. Jadi di raker pertama, di awal tahun ajaran baru kita raker dulu persiapan, kita nentuin kalender sekolahnya, kalender akademiknya. Kita kan dianalisis dulu, nanti saya kasih tau ke guru nih kita punya waktu efektifnya 80 hari, sanggup gak mereka harus nya merubah KD, berapa KD yang harus disampaikan dalam satu semester.</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>7. Bagaimana cara sekolah melakukan evaluasi terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakan ?</p>	<p>Kalau evaluasi untuk siswa itu kan tiap hari juga ada evaluasi yah, ditambah dengan ulangan harian PTS, PAS, juga kita laksanakan yah sama dengan sekolah-sekolah pada umumnya tapi selain nilai juga kita menilai mengevaluasi dari sikap juga yah, Soalnya kan ada pengembangan, kita kan mengedepankan kan kepribadian dulu akhlaknya dulu dan itu tidak bisa di cover oleh semua wali kelas saja, tapi harus selalu dipantau di rumah dengan program khususnya, ngajinya, itu dipantau oleh guru ismubaristiknya, sholatnya sampai makan sambil berdiri jugadi kasih sangsi , sangsinya juga yang mendidik, hafalan surat kalau melanggar berarti nanti hafalan surat. Hasilnya berupa rapot yang dibagikan kepada orang tua siswa tiap semesternya, tapi kita juga suka ada konsultasi dengan orang tua tidak hanya di akhir semester aja memberikan hasil rapot, suka ada juga yang datang atau WA menanyakan bagaimana perkembangan anaknya, itu juga kan sama yah evaluasi juga.</p>
---	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.b.
HASIL WAWANCARA
Kode: S.M.P.S.4.2.1.b

Nama : Mulyanti, S.Pd
Jabatan : Wakasek Kurikulum
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 19 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Learning Resource Center

Pertanyaan	Jawaban
1. Adakah program pemberdayaan	Dari empat minggu itu, minggu pertama itu dengan PDM itu dengan yayasan, minggu kedua

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<p>guru yang dilaksanakan di SD Muhammadiyah 7 Bandung ?</p>	<p>dengan majelis karena kita dibawah majelis, minggu ketiga itu dari kemuhammadiyah, minggu keempat itu baru dari tempat yang lain itu misalnya kebutuhan kita di matematika kita panggil pemateri matematika atau misalnya pedagogig kita panggil narasumbernya. Kalau dari kemuhammadiyah itu lebih kepada kepengkaderannya tapi kalau ini lebih kepada pengembangan guru. Semua wali kelas mengikuti, kecuali guru ismubaristik. Kalau misalnya matematika kan guru ismubaristik tidak mengikuti, jadi mereka pengembangannya lebih bahasa inggris jadi ketika guru walikelas matematika, guru ismubaristik yang lain, program di hari sabtu itu KARUMI (Kajian Rutin Mingguan). Tapi sebenarnya beda ya antara KARUMI dan workshop, kan kalau KARUMI mah kegiatan yang memang dari Muhammadiyah, kayak apayah kalau di kita kan kayak ada LIQO ada ceramah dulu pagi paginya, jadi kalau ini waktunya berbeda dengan KARUMI. Iya jadi satu kegiatan yang tergabung yang di awali dari bapak dulu itu dimulai dari jam 08.00 sampai jam 10.00, terus kan tiap hari ada MSG sama bapak itu mah jam 08.00-10.00 tilawah Qur'an terus membedah isinya sama bapak. Ada KKG juga tempat curhatnya para guru tempat ngumpul guru buat sharing tentang apa aja, kesulitan belajar atau tentang materi gitu kalau disini dikit-dikit kumpul dikit-dikit kumpul.</p>
--	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.b.
HASIL WAWANCARA
Kode: FPPITQM. 4.2.3.b

Nama : Mulyanti, S.Pd
Jabatan : Wakasek Kurikulum
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 19 September 2018

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Waktu :13.00 - selesai WIB

Tempat : Ruang Learning Resource Center

Pertanyaan	Jawaban
1. Adakah kesulitan atau hambatan yang dihadapi sekolah ketika ingin meningkatkan mutu pelayanan atau ketika sekolah memiliki program baru ?	Kalau dari program sekolah ke guru itu yang sulit itu, memahami manfaat dari program program tersebut karena memang memerlukan tenaga dan waktu ekstra, tambahan tenaga guru, tambahan waktu guru karena program program itu dibuatnya diluar jam kewajiban guru dan pelayanannya pun harus ekstra. Kalau misalnya layanan ke orangtua, guru tidak boleh sampai mengabaikan orangtua jadi harus dilayani, waktu istirahat orangtua datang tidak boleh mengganggu waktu belajar. Jadi hambatan dari orangtua yang menerimanya sepotong sepotong informasi dari orangtua yang lain, kan orangtua itu ada yang sering ke sekolah ada yang engga gitu, nah yang tersebar itu tidak sama dengan informasi dari sekolah, dari mulut kemulut jadi weh berkembangnya lain kayak gitu, sehingga kita harus menjelaskan program itu seperti apa. Tapi itu tidak signifikan sih dari 1100 orang hanya 10 itu kan wajar, karena bingungnya terbentur dengan biaya, ketika program tersebut berhubungan dengan biaya orangtua langsung “kenapa-kenapa” kita harus menjelaskannya betul betul program yang membutuhkan biaya yang besar kita harus bertahap, beberapa kali pertemuan, kita kan ada program dikurikulum itu home stay setiap tahunnya ke Malaysia itu yang membikin alot kenapa harus begitu, kenapa bayarnya harus segitu, kalo home stay hanya kelas lima saja. Itu pun dipiih yang memang mampu kesana terbuka untuk seluruhnya.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>Misalnya ada peraturan baru ,awalnya memang ada 25% guru yang tidak mau, yang tidak mau riweuh lah , tapi sebetulnya itu kan menguntungkan guru juga untuk mengamankan guru juga, ketika ada orang tua komplek itu guru itu aman. Ketika ada hal yang tidak diinginkan kita kan ada SOP nya padahalkan guru tidak boleh melakukan ini ini ini tapi menjadi juga perhatian orang tua, karena kan menengah ke atas yah sedikit saja tindakan guru yang tidak berkenan di hati orang tua bisa jadi bomerang bagi gurunya padahalkan cuman sekali itu aja gitu yah resikonya yah, misalnya ada program baru ada sebagian orang yang mengatakan “ah meni begini banget jadi tambah repot” biarlah itu yah namanya juga awal program baru diluncurkan</p>
--	--

Lampiran 3.b.
HASIL WAWANCARA
Kode: ITQM. 4.2.4.1

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Nama : Mulyanti, S.Pd
Jabatan : Wakasek Kurikulum
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Rabu, 19 September 2018
Waktu : 13.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang Learning Resource Center

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana perkembangan customer untuk mendaftarkan anaknya di SD Muhammadiyah 7 Bandung?	Alhamdulillah kalau pendaftar tiap tahun peminat terus meningkat, di semester satu aja kita biasanya sudah ada yang nanya-nanya untuk pendaftaran tahun ajaran baru, kita biasanya buka pendaftaran itu di akhir semester satu atau di awal semester sekitar bulan desember januari yah, kalau disini penerimaan siswa baru itu dibagi 3 kelompok jadi kuotanya ada yang untuk anak-anak guru atau yayasan, ada untuk keluarga, maksudnya teh yang kakaknya udah sekolah disini kan mereka kebanyakan daftarin lagi anaknya ke sini lagi, terus untuk pendaftar baru. Dan biasanya itu teh kuotanya kebanyakan oleh jalur keluarga siswa lama jadi Alhamdulillah mereka masih mempercayakan anaknya untuk bersekolah di sini.

Lampiran 3.c.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

HASIL WAWANCARA

Kode: S.M.P.S.4.2.1. a

Jabatan : Siswa Kelas VI
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Senin, 8 Oktober 2018
Waktu : 08.43 - selesai WIB
Tempat : Teras Masjid

Pertanyaan	Nama	Jawaban
1. Bagaimana cara mengajar guru ketika kegiatan belajar mengajar ?	Valen	Pas kelas 3 ada guru yang gak ngerti, kayak lumayan galak guru walikelas. Semua guru bisa dimengerti cara mengajarnya, menyenangkan. Kalo ngobrol ga boleh. Kalau kita ga ngerti guru mau ngejelasin lagi.
	Diyah	Pas kelas 3 ada guru yang gak ngerti, tulisan gurunya. Tapi cara menjelaskannya mengerti. Gurunya alhamdulillah menyenangkan. Guru kelas 5, pelajarannya tuh gampang dimengerti terus guru ismubaristiknya sering ada game. Kalau guru kelas 5 mah neranginnya teh satu persatu, kalau ga ngerti nanti teh kita duduk bareng bareng di bawah

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		dijelasin lagi dari awal. Kalau kelas 6 kalo misalnya ga ngerti disuruh dioba dulu, kalo bener bener ga bisa baru dikasih tahu.
	Dika	Waktu kelas 5, ga pernah marah. Kalo ada yang ngeselin Cuma diem aja. Kalau ga ngerti diulang lagi, tapi kadang gurunya bilang ga ada berita ulang
	Chalisya	ngerti dan menyenangkan. Gak ada yang bikin bosan cara mengajarnya. Kalau ga ngerti sabar dan mengulangnya lagi. Belajar juga kita kadang di ruang LRC, atau di luar di taman jadi gak bosan
	Fatimah	Baik guru gurunya, cara mengajarnya menarik. Kalau disini belajranya suka ada permainan, Kalau ga ngerti di ulang lagi
2. Bagaimana sikap guru, karyawan juga kepala sekolah terhadap siswa ?	Valen	Petugas dan karyawan ramah. Guru waktu kelas 2 baik karena sering baca Al Quran, gurunya ramah sering cerita. Sekarang kepala sekolahnya lebih baik, ramah sering bicara sama guru-guru, sama murid ramah juga
	Diyah	Guru nya pokoknya ramah kalo marah ga marah banget, Kepala sekolahnya baik dan juga suka memotivasi, pak satpam baik ramah, petugas OSS juga baik
	Dika	Kepala sekolahnya baik, suka kasih motivasi muridnya supaya lebih baik saat upacara

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Chalisya	Baik ramah semuanya, Petugas OSS baik dan ramah, pelayanan TU kalau kita butuh dilayanin cepet. Semua guru baik, ada guru yang spesial waktu kelas 4, 5 dan 2 karena gurunya baik dan pelajarannya mudah dimengerti dan ramah. Kepala sekolahnya baik ramah sama semua orang. Selalu menanyakan hafalan ke murid muridnya. Selalu berkeliling kelas
	Fatimah	Waktu kelas 5, gak pernah marah. Kepala sekolahnya baik suka bercerita
3. Bagaimana menurut mu tentang fasilitas yang disediakan SD Muhammadiyah 7 Bandung untuk siswa ?	Valen	Fasilitas lengkap, kebersihannya terjaga, toiletnya ada yang bersih ada yang enggak. Kalau dulu pohonnya banyak kalau sekarang pohonnya sedikit karena ada bangunan baru jadi kurang sejuk. Buku di perpustakaan kurang banyak, banyaknya buku pelajaran
	Diyah	Peralatan olahraga lengkap aja. Kalau di perpustakaan kurang buku ceritanya, fasilitas lengkap ada wifi juga, wc nya bersih ruang lainnya juga bersih. nyaman
	Dika	Buku diperpustakaan lengkap tapi ada yang kurang, buku cerita. Lapangan luas, peralatan olahraga kurang lengkap. Ya adalah yang kurang lengkap
	Chalisya	Buku pelajaran disediakan oleh sekolah tapi beli. Bukunya cerita kurang banyaknya AL-Quran. Peralatan olahraga sangat lengkap
	Fatimah	Peralatan olahraga lengkap, bersih nyaman

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.d.
HASIL WAWANCARA

Nama : Kelana Aisyah
Jabatan : Orang Tua Siswa Kelas 2
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Selasa, 9 Oktober 2018
Waktu : 09.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang OSS

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertanyaan	Jawaban
<p>1. Bagaimana pendapatnya tentang pelayanan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?</p>	<p>Saya ibu dari tiga anak, dua anak saya sekolah di sekolah yang lain dan saya waktu itu karena memang sekolah umum bukan sekolah islam jadi saya keteteran untuk pendidikan agamanya nah jadi setelah pulang sekolah ngaji ke tempat lain, akhirnya saya ngambil keputusan karena rumah saya juga dekat daftar ke sekolah Muhammadiyah Antapani, Alhamdulillah lebih baik jadi dalam satu paket dari mulai sholat gitu yah dari cara berwudhu, berdo'a Alhamdulillah lebih baik dari kakak-kakaknya gitu, saya sangat bersyukur karena tidak salah pilih sekolah kan agamanya bagus dan pendidikan akademiknya juga bagus</p> <p>Anak saya kebetulan aktif di klub sepatu roda in lighsket Bandung, Alhamdulillah sudah sampai JABAR dan kemaren kami sempat ada perlombaan Alhamdulillah dari pihak sekolah sangat mendukung gitu yah, artinya memberikan izin untuk tidak sekolah dan mengganti pelajaran yang tertinggal itu di hari yang lain, di waktu yang lain itu sangat terbantu sekali jadi anak tetap berprestasi di luar sekolah tapi sekolah juga gak ketinggalan</p>

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 3.d.
HASIL WAWANCARA

Nama : Diana Nikke RIN

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jabatan : Orang Tua Siswa kelas 2
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Selasa, 9 Oktober 2018
Waktu : 09.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang OSS

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana pendapatnya tentang pelayanan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?	<p>Dari awal kita sebagai orang tua ingin apa memberikan pendidikan yang lebih baik kepada anak , nah Muhammadiyah menjadi pilihan kami sebagai orang tua untuk mempercayakan anak kami ke Muhammadiyah untuk belajar di sini, anak saya ada dua, yang pertama kelas empat yang terakhir baru kelas dua, dari melihat apa anak-anak kami itu sangat awalnya itu tidak penuh konsentrasi dan fokus tapi Alhamdulillah guru-guru disini mampu untuk apa sedikit-sedikit anak-anak mulai berubah jadi lebih konsentrasi, lebih fokus, dalam belajar</p> <p>Disini juga banyak kejuaraan-kejuaraan dibidang non akademik dan itu juga sudah banyak piala-piala yang sudah di raih, penghargaan juga sudah banyak yang diraih dan saat ini saya juga sedang menge push anak-anak untuk bisa ikut jadi selain di akademik di sekolah harus juga ikut kegiatan non akademiknya</p>

Lampiran 3.d.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

HASIL WAWANCARA
Kode: S.M.P.S.4.2.1. (SKL)

Nama : Hj. Refnayeti
Jabatan : Orang Tua Siswa 6
Lembaga : SD Muhammadiyah 7 Bandung
Hari, Tanggal : Selasa, 9 September 2018
Waktu : 09.00 - selesai WIB
Tempat : Ruang OSS

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana pendapatnya tentang pelayanan SD Muhammadiyah 7 Bandung ?	Saya sebagai orang tua yang telah menitipkan anak lebih kurang 11 tahun di sini dari tahun 2008 mempunyai kesan yang cukup baik dengan sekolah SD Muhammadiyah Antapani karena disini tidak dituntut untuk cuman kemampuan dari ilmu akademik tapi disini tapi juga dikembangkan dengan kemampuan agama anak-anak dan kemampuan prestasi masing-masing anak jadi bakat dan minat anak-anak juga bisa dikembangkan di sekolah ini karena akademik di SD Muhammadiyah Alhamdulillah semua anak-anak bisa tersalurkan dari bidang olahraga taekwondo, karate wushu

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>tapak suci dan juga vokal itu disini pihak sekolah berusaha untuk mengembangkan bakat anak-anak juga tentang akademiknya seperti sains, matematika dikembangkan untuk anak-anak yang sekolah disini.</p> <p>Ada berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang dimiliki oleh SD Muhammadiyah salah satunya adalah olahraga wu shu dan Alhamdulillah dari pertama diadakan olahraga wu shu di SD Muhammadiyah sampai sekarang 2018 telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat contohnya di tahun 2016 anak SD Muhammadiyah sendiri bisa mewakili JABAR untuk ikut kejurnas di Bangka Belitung.</p>
--	---

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 4
DOKUMENTASI



Ruang Learning Resource Center



Kegiatan Pembiasaan Sholat Dhuha



Kegiatan Pembelajaran



Ruang Tata Usaha



TY MAN
DLAH
DUNG



Tahfidz

Ruang Learning Resource Center



Kegiatan Pembelajaran



Wawancara dengan Kepala Sekolah
Bapak Iwan Kurniawan, M. Ag



Risa Saparina, 2018

Wawancara dengan Wakasek Kurikulum MANAG
Ibu Mulyanti S. Pd H

DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repositor
perpustakaan.upi.edu



Buku Karya Guru
SD Muhammadiyah 7 Bandung

BIODATA PENULIS



Risa Saparina lahir di Bandung tanggal 29 September 1987 dari pasangan Bapak Rohidin dan Ibu Tati Setiawati. Peneliti adalah anak ke dua dari empat bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Jatihandap Timur Gang H. Saodah No. 321 RT 04 RW 015 Bandung. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Muhammadiyah 3 Bandung lulus tahun 1999, MTs Al-Falah Cicalengka lulus tahun 2002, MA Al-Musaddadiyah Garut lulus tahun 2005, S1 Jurusan Kependidikan Islam (Sekarang, Manajemen Pendidikan Islam) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung lulus tahun 2009, dan pada tahun 2016 masuk sebagai mahasiswa pasca sarjana Prodi Administrasi Pendidikan UPI. Hingga kini penulis tercatat sebagai guru di SD Muhammadiyah 3 Bandung.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha , penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir tesis ini. Semoga dengan penelitian tesis ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan doa dan dukungannya sehingga penelitian tesis dengan judul **“Implementasi Total Quality management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung”** dapat terselesaikan.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu