

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Total Quality Management (TQM) principles in the operational services of the North Lampung Education Office and identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research employs a descriptive approach with qualitative methods through in-depth interviews, observations, and document analysis. Respondents include structural officials of the Education Office, such as the Head of the Office and Heads of Departments, relevant to the measured TQM dimensions.

The findings reveal that the application of TQM principles in the operational services of the North Lampung Education Office can be implemented by encompassing the formative dimensions of Total Quality Management (TQM) in the education sector. However, this implementation faces several challenges, such as resource limitations, lack of specialized training, and uneven service quality across regions. The study emphasizes the importance of continuous quality improvement through organizational commitment, technological development, and active collaboration with stakeholders. This study contributes by providing practical recommendations for the North Lampung Education Office to optimize the performance of its operational services and serves as a reference for similar studies on the implementation of TQM in the public sector.

Keywords: *Total Quality Management, Education Office, service quality, education, North Lampung Regency*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) pada layanan operasional Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait. Responden terdiri dari pejabat struktural Dinas Pendidikan, seperti Kepala Dinas dan Kepala Bidang, yang relevan dengan dimensi TQM yang diukur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip TQM pada layanan operasional Dinas Pendidikan Lampung Utara dapat diterapkan dengan mencakup dimensi pembentuk *Total Quality Management* (TQM) pada lingkup pendidikan. Namun, implementasi ini menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan khusus, dan tidak meratanya kualitas layanan antardaerah. Studi ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas berkelanjutan melalui komitmen organisasi, pengembangan teknologi, dan kolaborasi aktif dengan pemangku kepentingan.

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan rekomendasi praktis bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Utara untuk mengoptimalkan kinerja layanan operasionalnya dan menjadi rujukan bagi penelitian sejenis dalam penerapan TQM di sektor publik.

Kata Kunci: Total Quality Management, Dinas Pendidikan, kualitas layanan, pendidikan, Kabupaten Lampung Utara