



TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN

Debi Nurhaepi H¹, Dita Permata², Siti Idha Mahmudah³, Yulistia Putri Utami⁴, Encep Syarifuddin⁵^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten¹debinurhaepia@gmail.com, ²ditapermata22@gmail.com, ³Ida.m112022@gmail.com,⁴yulistiaputriutami202@gmail.com, ⁵encep.syarifudin@uinbanten.ac.id

Info Artikel :

Diterima : 8 April 2023

Disetujui : 19 April 2023

Dipublikasikan : 13 Mei 2023

ABSTRAK

Kata Kunci :
Total Quality
Management,
Pendidikan,
Manajemen

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang telah banyak diadopsi di berbagai industri, termasuk pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran atau pentingnya *Total Quality Management* dalam dunia Pendidikan. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam jurnal ini adalah metode kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan melalui pendekatan Total Quality manajemen sangat penting sekali lembaga pendidikan mengetahui terlebih dahulu mengenai konsep *Total Quality Management*, prinsip *Total Quality Management*, Penerapan prinsip *Total Quality Management* Dalam Pendidikan, dan kepemimpinan dalam manajemen mutu.

ABSTRACT

Keywords :
Total Quality
Management,
Education,
Management

This study aims to determine the communication patterns used by PT X's Human Resources Department (HRD) in communicating within the company. This study used a descriptive qualitative approach with data collection methods through, interviews, observation, and documentation. The population in this study were employees of PT X and the sample as research respondents was taken using a purposive sampling technique, a sampling technique with certain considerations from the researcher, so three HRD employees were obtained who could represent the others. The results of the study illustrate that there are three types of communication patterns used by the Human Resources Department (HRD) of PT X, namely the wheel pattern in addressing employee questions, the overall pattern in reducing uncertainty, and the circle pattern in motivating employees.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sektor yang sangat urgensi dalam pembangunan negara. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam bidang pendidikan diperlukan manajemen yang baik dan efisien. *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu pendekatan manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas melalui pengendalian proses dan partisipasi seluruh pihak yang terlibat.

Total Quality Management sendiri adalah salah satu kunci yang paling efektif untuk keberhasilan tujuan Pendidikan. Karena TQM harus diterapkan secara terus menerus dan

konsisten serta berkesinambungan untuk mencapai tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan melalui strategi *Total Quality Management* sangat penting sekali sekolah mengetahui terlebih dahulu mengenai apa itu konsep *Total Quality Management*, apa saja prinsip *Total Quality Management*, bagaimana Penerapan prinsip *Total Quality Management* Dalam Pendidikan, dan bagaimana kepemimpinan dalam manajemen mutu.

Penelitian terdahulu merujuk pada studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengidentifikasi konsep, teori, dan temuan-temuan yang telah ditemukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian jurnal yang disusun oleh Feiby Ismail tahun 2016, yang berjudul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Di Lembaga Pendidikan. Penelitian jurnal menggunakan metode penelitian kajian Pustaka. (Feiby Ismail, 2016)

Dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Di Lembaga Pendidikan meliputi: perbaikan secara terus menerus (continuous improvement); menentukan Standar Mutu, (Quality assurance); perubahan kultur (change of culture); perubahan organisasi (upside-down organization); dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan (keeping close to the customer). Untuk menunjang implementasi TQM maka perlu strategi pelaksanaan yaitu Fase Persiapan, Fase Perencanaan dan Fase Pelaksanaan. Keberhasilan atau kegagalan implementasi TQM sangat bergantung pada komitmen dan kerja sama semua elemen lembaga pendidikan mulai dari manajemen puncak sampai di level staf.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam jurnal ini adalah metode kepustakaan (*library research*). Penelitian *library research* atau penelitian berbasis sumber daya perpustakaan merupakan salah satu metode penelitian yang dilakukan dengan cara memanfaatkan sumber informasi dari sumber daya perpustakaan seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber informasi lainnya yang tersedia di perpustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Total Quality Management menurut Bahasa berasal dari kata “total” yang berarti “keseluruhan” atau terpadu, dimana “quality” berarti kualitas, sedangkan kata “management” berasal dari kata *to manage*, sinonim *to hand* yang artinya mengurus, *to control* artinya memeriksa, dan *to guide* yang artinya memimpin. Dalam pengertiannya TQM merupakan strategi manajemen yang difokuskan untuk menanamkan kualitas dalam semua proses organisasi. (Purbaningrum, 2019).

Uhar dalam bukunya *Total Quality Management* menjelaskan bahwa TQM merupakan upaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Ahmad Mustanir, 2022). Dari penjelasan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah konsep manajemen yang fokus pada upaya untuk memaksimalkan kualitas dan efisiensi dalam segala aspek organisasi. Konsep ini dapat diterapkan dalam berbagai bidang termasuk pendidikan. Sedangkan dalam konteks pendidikan, konsep TQM dapat membantu meningkatkan kualitas pengajaran, pelayanan pendidikan, serta membangun sistem manajemen yang efektif dan efisien.

Dr. Wiyono, dalam bukunya "*Total Quality Management Pendidikan*" tahun 2015, mengemukakan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan (Wiyono, 2015) yaitu sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan

Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah siswa dan orang tua siswa. Pendidikan harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memberikan pengalaman pendidikan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua. Dengan demikian pendidikan harus berorientasi pada pelanggan atau peserta didik, sehingga kebutuhan dan harapan mereka dapat dipenuhi dengan baik. Pendidikan harus memberikan nilai yang bermanfaat bagi peserta didik, orang tua, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi sekolah harus memahami dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha untuk melampaui harapan kebutuhan saat ini dan masa depan. Besar kecilnya standar mutu yang ditetapkan oleh dinas pendidikan belum tentu sama dengan standar mutu yang ditetapkan oleh pelanggan sekolah. Oleh karena itu, standar mutu layanan pendidikan sekolah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan kepuasan yang optimal kepada pelanggan sekolah. (Wiyono, 2015).

2. Keterlibatan Total

Pendidikan melibatkan berbagai anggota organisasi, seperti siswa, guru, staf administratif, dan pemangku kepentingan lainnya. Semua anggota organisasi harus terlibat dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan dukungan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, serta mendorong partisipasi aktif dari semua anggota organisasi. Dengan menerapkan prinsip keterlibatan total, sekolah dapat meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan semua pihak yang terkait dalam proses TQM. Hal ini dapat membantu menciptakan budaya yang proaktif dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. (Goleman et al., 2019)

3. Pengukuran

Prinsip pengukuran dalam TQM dalam pendidikan menekankan pentingnya pengumpulan data dan informasi yang akurat dan objektif tentang kinerja pendidikan, baik dari segi akademik maupun non-akademik. Data dan informasi ini kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk memperbaiki sistem dan proses pendidikan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Prinsip pengukuran melibatkan semua pihak yang terlibat dalam sistem pendidikan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan staf administrasi. (Wiyono, 2015)

4. Komitmen

Prinsip komitmen dalam TQM pendidikan menekankan pentingnya dukungan dan komitmen semua pihak dalam sistem pendidikan, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, orang tua, dan staf administrasi. Semua pihak harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan mutu pendidikan dan siap bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. (Wiyono, 2015)

5. Perbaikan berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan dalam TQM pendidikan menekankan pentingnya melakukan tindakan perbaikan secara terus-menerus berdasarkan hasil pengukuran dan analisis data. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas pendidikan terus meningkat dari waktu ke waktu. Prinsip perbaikan berkesinambungan juga menekankan pentingnya inovasi dan pengembangan terus-menerus untuk menghadapi tantangan masa depan. (Wiyono, 2015).

Prinsip-prinsip *Total Quality Management* perlu diimplementasikan dalam dunia pendidikan. Secara bahasa, implementasi merujuk pada proses atau tindakan untuk menjalankan suatu kebijakan atau strategi dalam praktik. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang menempatkan kualitas sebagai prioritas utama dan mengutamakan perbaikan berkelanjutan pada semua aspek organisasi. Dalam konteks pendidikan, implementasi TQM mencakup pengembangan kebijakan dan strategi yang terintegrasi, pengumpulan dan evaluasi umpan balik pelanggan, serta keterlibatan semua stakeholder dalam proses perbaikan berkelanjutan. (Feiby Ismail, 2016)

Jadi, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan adalah proses penerapan pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan pada proses, produk, dan sumber daya manusia. TQM dapat diterapkan dalam berbagai sektor termasuk pendidikan. Implementasi TQM dalam pendidikan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Fokus pada kepuasan pelanggan

TQM mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam konteks pendidikan, pelanggan bisa berupa siswa, orang tua, staf pendidikan, dan masyarakat. Hal ini memerlukan pengumpulan umpan balik dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas pendidikan. (Sutarto, 2015)

2. Peningkatan terus-menerus

TQM bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek pendidikan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi proses-proses pendidikan, mengembangkan standar kualitas, dan memperbaiki proses secara berkelanjutan. (Saril, 2019)

3. Keterlibatan seluruh stakeholder

Implementasi TQM membutuhkan keterlibatan semua pihak yang terkait dalam proses pendidikan, seperti guru, staf, siswa, orang tua, dan masyarakat. Hal ini membutuhkan adanya sinergi dan kolaborasi di antara stakeholder. (Damai Yanti & Aulia, 2021)

4. Manajemen berbasis fakta

Pengambilan keputusan dalam implementasi TQM harus didasarkan pada data dan fakta yang terukur. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja secara teratur. (Jamaluddin, 2013)

Pemimpin pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen mutu pendidikan. Sebagai pemimpin, mereka harus memiliki visi dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, termasuk *Total Quality Management* (TQM) (Amiruddin, Annisa, 2019).

Berikut adalah beberapa peran yang harus dimainkan oleh pemimpin pendidikan dalam manajemen mutu:

1. Menentukan visi dan misi yang jelas

Pemimpin pendidikan harus menetapkan visi dan misi yang jelas dan dapat diukur untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Visi dan misi ini harus memberikan arahan bagi seluruh stakeholder dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Seni, 2021)

2. Memimpin pengembangan dan implementasi kebijakan mutu

Pemimpin pendidikan harus memimpin pengembangan dan implementasi kebijakan mutu yang terintegrasi dan dapat diukur. Kebijakan mutu harus mencakup strategi, tujuan, dan standar yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. (Untari, 2017)

3. Memfasilitasi perbaikan berkelanjutan

Pemimpin pendidikan harus memfasilitasi perbaikan berkelanjutan dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memperbaiki proses pendidikan secara terus menerus. Hal ini membutuhkan pengumpulan dan evaluasi umpan balik pelanggan serta pengambilan keputusan berbasis data. (Sayuti, 2017)

4. Mendorong partisipasi dan kolaborasi

Pemimpin pendidikan harus mendorong partisipasi dan kolaborasi dari semua stakeholder dalam proses manajemen mutu. Hal ini memungkinkan terjadinya sinergi dan kolaborasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan. (Wargadinata, 2016)

5. Memberikan dukungan dan pengembangan pada staf

Pemimpin pendidikan harus memberikan dukungan dan pengembangan pada staf pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu. Hal ini memungkinkan pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat memimpin perbaikan berkelanjutan. (Mukhtar, 2015)

Pemimpin pendidikan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Konsep *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan dalam berbagai bidang termasuk pendidikan. Sedangkan dalam konteks pendidikan, konsep TQM dapat membantu meningkatkan kualitas pengajaran, pelayanan pendidikan, serta membangun sistem manajemen yang efektif dan efisien. Prinsip *Total Quality Management* dalam Pendidikan memiliki 5 prinsip mutu yaitu (1) Fokus pada pelanggan, (2) Keterlibatan total, (3) pengukuran, (4) Komitmen, dan (5) Perbaikan berkesinambungan. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan adalah proses penerapan pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan pada proses, produk, dan sumber daya manusia. Pemimpin pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen mutu pendidikan. Pemimpin pendidikan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik. Dalam penerapan TQM dalam pendidikan, penting untuk melihat proses secara keseluruhan dan memperhatikan semua aspek, termasuk proses belajar mengajar, manajemen, dan pengembangan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Konsep Dasar Administrasi. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, 0305192100, 1.
- Amiruddin, Annisa, A. (2019). Kepemimpinan Pendidikan. *Darmawangsa*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.24036/pakar.v12i1.131>
- Damai Yanti, M., & Aulia, Z. (2021). IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN DI MTs NEGERI 6 BANJAR KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR. *Management of Education: Jurnal*

- Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/moe.v7i1.5436>
- Feiby Ismail. (2016). *Total Quality Management*. *IQRA'*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/10.1177/001088049904000123>
- Goleman et al., 2019. (2019). *Total Quality Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Jamaluddin. (2013). *Manajemen Mutu Layanan: Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. http://repository.uinjambi.ac.id/6331/1/manajemen_mutu_layanan_ok.pdf
- Mukhtar. (2015). Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada Smp Negeri Di Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah*, 3(3), 103–117.
- Purbaningrum, A. (2019). Peningkatan Mutu Sekolah Melalui *Total Quality Management (TQM)*. *Seminar Nasional Pendidikan Dan Call for Papers (SNDIK) I 2019*, 1(22), 26–31. <http://hdl.handle.net/11617/11176>
- Saril, S. (2019). *Total Quality Management (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan*. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–972. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.430>
- Sayuti, F. (2017). Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Islam. *Fikrotuna*, 3(1). <https://doi.org/10.32806/jf.v3i1.2714>
- Seni, O. S. (2021). Kepemimpinan Pendidikan Di Sekolah. *Atma Reksa : Jurnal Pastoral Dan Kateketik*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.53949/ar.v5i2.119>
- Sutarto. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM). In *UNY Press* (Vol. 84). <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Untari, T. (2017). Implementasi Penjaminan Mutu Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pembelajaran. *Seminar Nasional Kedua Pendidikan Berkemajuan Dan Menggembirakan*, 389–400. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9595/41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wargadinata, E. (2016). Kepemimpinan Kolaboratif. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1), 1–12.
- Wiyono, G. (2015). Peningkatan Mutu Pendidikan Kejuruan Mengacu Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). *Proceeding Seminar Nasional Pendidikan Teknik Elektro 2013*, 9, 254–263.