

## PENGEMBANGAN MUTU SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN TQM

Nur Aimmatul Aula<sup>1</sup>, Hindun Maisaroh<sup>2</sup>, Umul Lathifah<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

E-Mail: [aimmatulaula@gmail.com](mailto:aimmatulaula@gmail.com)<sup>1</sup>, [hindunmaisaroh24@gmail.com](mailto:hindunmaisaroh24@gmail.com)<sup>2</sup>, [latiffahummul@gmail.com](mailto:latiffahummul@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak.** Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan berkaitan dengan sistem pengelolaannya yang menekankan kepada kemandirian dan kreativitas sekolah di dalam mengolah potensi sumber daya pendidikan melalui kerja sama dengan pemerintah dan masyarakat di dalam pengambilan keputusan guna memenuhi tujuan peningkatan mutu sekolah. Untuk menjadi sebuah lembaga pendidikan yang bermutu, tentunya ada upaya yang dilakukan oleh seluruh elemen lembaga tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Tulisan ini mengkaji tentang pendekatan TQM dalam pengembangan model sekolah bermutu. Prestasi siswa sekolah menengah dapat dilihat dari prestasi akademik dan non akademik siswa. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah perpustakaan (*library research*). Hasil yang ditemukan adalah terdapat trilogy proses manajerial dalam meningkatkan mutu, yaitu *quality planning, quality control, quality improvement*.

**Kata Kunci:** Pengembangan Mutu Sekolah; Pendekatan TQM

**Abstract.** Efforts in improving the quality of education in its management system emphasize the independence and creativity of schools in processing potential educational resources through collaboration with the government and the community in making decisions to meet the goals of improving school quality. To become a quality educational institution, of course there are efforts made from all elements of the institution. One of the efforts made is by implementing Total Quality Management (TQM). This paper examines the TQM approach in developing a quality school model. The achievements made by a quality school can be seen in the context of student achievement, both academic and non-academic. This research method uses a qualitative descriptive approach, and the type of research used is library research, which is collecting data or scientific papers related to the object of research or data collection that is library in nature. The results found There is a trilogy of managerial processes in improving quality, namely quality planning, quality control, quality improvement.

**Keywords:** *Development of School Quality; TQM Approach*

### A. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu suatu produk dalam kurun waktu dua dasawarsa ini mengalami pertambahan yang pesat, hal ini merupakan dampak dari perhatian ilmu manajemen yang besar. Karena manajemen menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Seperti pada perkembangan di bidang industri yang kini sudah dilihat telah berhasil meningkatkan efisiensi dan penjualan produk insdustri tersebut. Keberhasilan yang telah dicapai tersebut telah merambah pada beberapa kegiatan yang menggunakan manajemen dalam perkembangan serta dapat mempertahankan kualitas atau mutu industri tersebut, yaitu dengan menggunakan Total Quality Manajemen (TQM) yang dalam makna bahasa Indonesia, yaitu Manajemen Peningkatan Mutu (MPM). TQM sesungguhnya telah dikembangkan dari pemikiran sistem thinking yang dimulai pada dunia industri, lalu dikembangkan juga pada bidang pendidikan.

Dalam dunia pendidikan, kini terus dilakukan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan, oleh karena sebab itu peneliti menulis artikel ini yang bertujuan untuk mengkaji bagaimana pendekatan TQM dalam pengembangan sekolah bermutu. Adapun strategi pengembangannya, misalnya dengan menerapkan paradigma baru, seperti pada peningkatan mutu

yang dilakukan secara berkelanjutan pada masa mendatang, yang kini disebut dengan Total Quality Management (TQM).

Melalui pendekatan tersebut dapat dikatakan bahwa pentingnya interaksi yang harus terjadi pada berbagai unsur dalam suatu organisasi. Dengan begitu keefektifan yang utuh pada suatu sistem akan menjadi lebih tinggi. Pada bidang pendidikan manajemen peningkatan mutu dapat diartikan menjadi sekumpulan prinsip ataupun teknik yang lebih menekankan pada peningkatan mutu yang harus bertumpu pada lembaga pendidikan secara terus-menerus serta berlangsung secara berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas serta kemampuan organisasinya agar dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan peserta didik dan masyarakat (Hasan, 2016).

### **Pengembangan Mutu Sekolah**

Pengertian mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk baik berupa barang maupun jasa, baik yang dapat dipegang (*tangible*) maupun yang tidak dapat dipegang (*intangible*). Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu banyak melibatkan berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, efektif dan psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana belajar yang kondusif. Sedangkan mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan dapat berupa hasil tes kemampuan akademis dan dapat pula prestasi di bidang lain seperti prestasi di suatu cabang olah raga, seni dan sebagainya (Aisah, 2018).

Pada hakekatnya guru bukan satu-satunya penyebab rendahnya kualitas pendidikan. Fakta menunjukkan dalam hal pilar pengembangan mutu, relevansi, dan daya saing, faktor sarana dan prasarana (ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan lainnya), juga motivasi peserta didik dan peran orang tua/masyarakat memiliki andil yang sangat besar terhadap pencapaian mutu sekolah dan lulusan (Priatna, 2018).

Upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan, pengelolaannya menekankan kepada kemandirian dan kreativitas sekolah di dalam mengolah potensi sumber daya pendidikan melalui kerja sama dengan pemerintah dan masyarakat di dalam pengambilan keputusan untuk memenuhi tujuan peningkatan mutu sekolah. Untuk ini sekolah harus mampu menerjemahkan dan menangkap esensi kebijakan makro pendidikan serta memahami kondisi lingkungannya (kelebihan dan kekurangannya) untuk kemudian melalui proses perencanaan, sekolah harus memformulasikannya ke dalam kebijakan mikro dalam bentuk program-program prioritas yang harus dilaksanakan dan dievaluasi oleh sekolah sesuai dengan visi dan misinya masing-masing. Untuk mencapai mutu pendidikan yang diharapkan perlu dilakukan upaya-upaya yang strategis sehingga mampu memberikan pelayanan dan produktivitas pendidikan kepada yang berkepentingan (*stakeholder*) (Priatna, 2018).

Pemahaman mutu menjadi sebuah cara awal untuk mampu memahami Manajemen Mutu terpadu, dikarenakan mutu menjadi substansi adanya manajemen mutu yang tujuannya adalah kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan akan mendapatkan kepuasan jika menerima layanan atau produk yang bermutu yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Maghfiroh, 2018). Pendidikan bermutu menjadi kunci untuk bisa membentuk karakter manusia yang berkompeten dan beradab dalam rangka menghasilkan lulusan yang masyarakat harapkan (Baro'ah, 2020). Pendidikan bermutu juga menjadi jawaban atas tantangan perkembangan dan perubahan zaman.

## **Sistematika Membangun Karakter Sekolah Bermutu**

Sebuah pengembangan dalam komunikasi yang baik dan efektif berperan penting dalam membangun sekolah yang bermutu dan berkarakter. Selain itu, juga dapat mewujudkan tujuan utama dalam rangka peningkatan sekolah yang bermutu. Ada beberapa tahap yang digunakan dalam rangka mewujudkan sekolah bermutu (Ruslan, 2020), yaitu: (1) tahap perumusan tujuan pengembangan dijiwai spirit dan nilai yang dilanjutkan dengan penetapan kebijakan, (2) melakukan sosialisasi dan implementasi dari kebijakan yang telah disepakati, (3) tahap evaluasi dan *follow up*. Adapun hasil dari tahapan-tahapan yang telah dipaparkan di atas, maka akan menghasilkan sebuah visi dan misi sekolah, struktur organisasi dan deskripsi sekolah, sistem dan prosedur kerja dari sekolah, suasana serta hubungan formal dan informal dan budaya mutu pada lingkungan sekolah. Melalui adanya komunikasi yang baik dalam suatu sekolah, serta seluruh lapisan masyarakat sekolah baik internal maupun eksternal diikutkan, maka akan membantu dalam sekolah mengembangkan budaya mutu dalam rangka pengembangan sekolah yang bermutu dan sistematis.

Arah pendekatan perbaikan mutu mengiringi sekolah untuk mengenal dan mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM). Konsep pendekatan ini menawarkan sejumlah rumusan yang dapat dilakukan dalam kegiatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu secara total. Berbagai aspek yang terkait dengan mutu yang dilakukan dalam kegiatan pengelolaan sejauh mana mutu dapat dicapai. *Total Quality Management* merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah (Purnomo, 2020).

### **Pendekatan *Total Quality Management* (TQM)**

*Total Quality Management* (TQM) didefinisikan sebagai integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk memperoleh dan mencapai perbaikan serta perbaikan peningkatan kualitas barang sebagai produk dan layanan yang berkesinambungan. Tujuan utamanya adalah kepuasan konsumen atau pelanggan. Karena acuannya adalah bidang ekonomi, perdagangan dan perusahaan, maka kendali mutu merupakan hal yang sangat mendasar dalam menjamin persaingan pasar global. Konsep TQM menekankan pada pencarian untuk mencapai kebutuhan yang dilakukan secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan (Sallis, 2012).

Pelaksanaan program TQM dapat menggunakan nama yang disepakati oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Beberapa organisasi memakai filosofi dengan nama sendiri. Apa pun namanya dapat digunakan, misalnya, *Total Quality Control*, *Total Quality Service*, *Continuos Improvement*, *Strategic Quality Initiatives*, *Service Quality* ataupun Sistem Manajemen Mutu. Melalui penamaan tersebut, diharapkan berpengaruh terhadap budaya kualitas di dalam organisasi yang bersangkutan TQM dianggap sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terusmenerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Organisasi yang menggunakan TQM berupaya untuk mengadakan perbaikan secara berkelanjutan dalam rangka memenangkan persaingan dalam era global mendatang (Tjiptono & Diana, 2003).

Terdapat tiga hal utama dalam implementasi TQM di bidang pembelajaran, adapun tiga hal tersebut yaitu: tujuan, prinsip serta elemen-elemen TQM. Yang pertama yaitu meningkatkan mutu dari pendidikan yang dilakukan secara berkelanjutan dan terpadu, ini merupakan tujuan utama TQM. Kemudian untuk mencapai tujuan utama tersebut menerapkan prinsip-prinsip yang lebih menfokuskan pada pengguna, peningkatan mutu proses, serta pelibatan seluruh elemen pendidikan.

Adapun beberapa elemen pendukung guna meningkatkan kualitas pendidikan yaitu pada aspek kepemimpinan, pendidikan, struktur pendukung, penghargaan dan lain sebagainya (Sirvanci, 2004).

TQM memang cenderung lebih merujuk pada dunia bisnis dan industri jika diperhatikan. Namun kenyataannya kini sudah banyak lembaga pendidikan yang mulai menerapkan TQM ini sebagai standar mutu dalam pencapaian mutu lembaga pendidikan itu sendiri yang lebih identik dengan manajemen mutu terpadu. Yang mana TQM disini merupakan suatu makna dan standar mutu dalam bidang pendidikan, yang memberikan filosofi seperangkat alat guna memperbaiki mutu di suatu lembaga pendidikan tersebut. Dalam hal ini TQM diharapkan dapat memberikan peningkatan *improvement* di berbagai aspek pendidikan (Hardjosoedarmo, 2002)

Peningkatan mutu menjadi titik utama dalam pencapaian tujuan dari manajemen yang dikelola, juran memaparkan tiga proses manajerial dalam suatu organisasi yang dikenal dengan Trilogy Juran, yaitu *planning, control, improvement*, berikut penjelasannya:

1. *Quality planning*, yaitu suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses dalam menginformasikan suatu produk atau jasa dengan ciri yang tepat serta mengirimkan informasi ini ke seluruh perusahaan untuk memuaskan pelanggan.
2. *Quality control*, yaitu proses pemeriksaan serta pengevaluasian produk dengan membandingkan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Permasalahan yang telah diketahui lalu dicek dan diselesaikan. Seperti mesin-mesin yang mengalami kerusakan.
3. *Quality improvement*, yaitu proses tentang langkah-langkah yang telah dipertahankan sehingga mutu dapat berjalan serta berkelanjutan. Seperti pada alokasi sumber-sumber, penyelesaian proyek mutu, kemudian memberikan pelatihan kepada karyawan yang terlibat, serta menetapkan struktur permanen guna mengejar mutu dan dapat mempertahankannya (Sallis, 2012).

Walaupun dalam trilogy di atas seperti lebih menekankan pada aspek keuangan, namun disini dapat dimaknai pada lingkup pendidikan. Yang mana utamanya dalam penekanan tentang pentingnya dilakukan terus perbaikan mutu atas produk walaupun teknik yang diberikan berbeda-beda. Strategi yang diterapkan dalam dunia pendidikan pada manajemen mutu terpadu ini yaitu lembaga pendidikan menempatkan dirinya sebagai lembaga jasa atau dengan makna lain menjadi industri jasa yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Meskipun konsep tersebut cenderung pada pengelolaan keuangan atau finansial, namun dapat diterjemahkan dalam berbagai bidang termasuk pendidikan. Intinya adalah bahwa adanya penekanan tentang pentingnya perbaikan mutu secara terus menerus bagi setiap produk walaupun teknik yang diajarkan berbeda-beda. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memosisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Setiap pelanggan tentu saja menginginkan pelayanan yang memuaskan (Rolan, 2020), sehingga institusi harus mampu meningkatkan pelayanan dan mutu jasa mereka. Oleh karena itu, perlu sistem manajemen mutu yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu (Nasution, 2005).

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Jenis penelitian kepustakaan ini berkaitan dengan pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, dengan mengumpulkan beberapa karya tulis, buku dan jurnal penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan. Penelitian kepustakaan merupakan suatu

studi kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang terdapat kaitannya terhadap budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai informasi dan data melalui berbagai macam material yang ada, seperti pada perpustakaan, buku, referensi jurnal, dan hasil dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Milya Sari dan Asmendri, 2020)

Selain itu, Zed dalam Milya Sari memaparkan, langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam studi kepustakaan ini, yaitu peneliti mempersiapkan perlengkapan dalam penelitian kepustakaan berupa pensil atau pulpen dan kertas catatan, kemudian peneliti menyusun bibliografi kerja yang mana dalam hal ini peneliti membuat sebuah catatan mengenai bahan sumber utama yang akan digunakan dalam kepentingan penelitian. Setelah tahap tersebut, peneliti mengatur waktu sesuai dengan personal waktu yang dibutuhkan. Dan yang terakhir peneliti membaca dan membuat catatan penelitian tersebut sesuai dengan kategori data yang diperlukan. Tahapan lain yang digunakan yaitu, penilihan topic, eksplorasi informasi, menentukan fokus penelitian, pengumpulan sumber data, persiapan penyajian data dan terakhir pada tahap penyusunan laporan penelitian (Mirzaqon dan Purwoko, 2017). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kepustakaan ini dengan dokumentasi, yaitu mengumpulkan informasi mengenai variabel yang berkaitan seperti berupa artikel, jurnal dan sebagainya (Mitzaqon dan Purwoko, 2017).

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manusia sebagai makhluk sosial seharusnya dapat mengenali kompetensi dan kemampuan yang dikuasainya, seperti kekurangan dan kelebihan. Dalam konteks pendidikan, sebuah lembaga pendidikan selain memiliki tujuan pendidikan yang jelas, juga harus memiliki kompetensi dan kemampuan sebagai ciri khas khusus untuk bisa menarik perhatian dari masyarakat sekitar. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya sebuah sistem pengelolaan atau manajemen yang baik dan terarah. Selain itu, juga perlu adanya perencanaan yang baik. Dengan demikian, besar harapan bagi lembaga pendidikan tersebut untuk menjadi lembaga pendidikan yang bermutu. Nanang Fatah dalam Rika Ariyani memaparkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan yang memiliki tujuan guna Meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kualitas maupun kuantitas (Rika Ariyani, 2020). Maka dengan adanya sebuah pendekatan yang lebih spesifik pada lembaga pendidikan, akan dihasilkan kualitas yang lebih baik.

Manajemen Mutu atau sering disebut dengan *Total Quality Management* (TQM) di dalam dunia pendidikan tidak bisa dilepaskan dari aspek-aspek mutu pendidikan, adapun aspek-aspek tersebut yaitu: siswa, guru, kurikulum, sarana dan prasarana, serta masyarakat. Aspek dari siswa mengenai kesiapan dan motivasi dalam proses belajarnya, dari guru mengenai kemampuan profesional dan moral kerjanya, dari aspek kurikulum berupa relevansi konten dan operasionalisasi dalam proses pembelajarannya. Kemudian pada aspek sarana dan prasarana, dan masyarakat yang mendukung terlaksananya TQM seperti orang tua, pengguna ulusan serta perguruan tinggi. Dari aspek-aspek tersebut perlu adanya kesinambungan untuk saling bersinergi dan berpartisipasi dalam pengembangan program-program sekolah (Subaidi & Samidi, 2018) .

Terdapat *trilogy* proses manajerial dalam meningkatkan mutu, yaitu *quality planning, quality control, quality improvement*. Melalui tiga proses manajerial tersebut suatu sekolah atau lembaga pendidikan dapat meningkatkan mutunya, karena telah direncanakan dengan sebaik mungkin. Dalam pelaksanaannya, TQM memiliki prinsip yaitu *customer focused organization* (orientasi pada pelanggan). Dengan selalu berfokus pada pelanggan, yang dalam lingkup pendidikan yaitu siswa, maka sekolah atau lembaga pendidikan akan terus melihat kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Seperti pada lingkup satuan pendidikan, maka analisis kebutuhan apa saja yang

dibutuhkan, baik dari segi pembelajaran, sarana dan prasarana, sehingga pelanggan dapat memaksimalkan kompetensi yang dimiliki, dan berdampak pada majunya dan bermutunya suatu lembaga pendidikan.

Secara umum, makna mutu yaitu derajat keunggulan suatu produk (hasil kerja) baik berupa produk atau hasil kerja. Pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan itu sendiri. Dalam kata lain, di dalam proses pendidikan yang bermutu meliputi pada input yang dikelola dengan program-program yang berkualitas hingga menciptakan output yang baik, bahkan dapat berprestasi sesuai dengan bakat dan minta yang dimiliki. Dengan selalu membuat perencanaan berdasarkan analisis kebutuhan, maka akan lebih mudah lembaga pendidikan dapat mencapai tujuan yaitu menjadikan sekolah yang bermutu.

Mutu hasil pendidikan dalam konteks ini menyangkut berbagai prestasi yang diperoleh dalam kurun waktu tertentu. Dapat berupa prestasi akademik dan non akademik ataupun bidang lainnya yang menjadikan peserta didik berkembang dan dapat mencapai prestasi yang diharapkan sesuai dengan rencana yang dibuat oleh lembaga pendidikan (Subaidi & Samidi, 2018). Pencapaian dari prestasi sebuah lembaga pendidikan tak lepas dari team work yang baik pula, seperti pada lingkup sekolah antara waka kurikulum, waka kesiswaan, humas, sarana dan prasarana, kepala, guru seluruh lapisan dapat berkeja sama untuk menjalankan program-program unggulan yang telah direncanakan agar dapat terlaksana dengan baik.

Setelah merumuskan sebuah perencanaan dengan baik dalam suatu lembaga pendidikan, maka fungsi-fungsi dari manajemen sangat berpengaruh dalam langkah selanjutnya, yaitu pada tahap evaluasi, karena melalui evaluasi yang dilaksanakan maka kita sebagai pelaksana dapat mengetahui aspek apa saja yang harus diperbaiki, dan aspek apa saja yang harus dipertahankan. Seperti hal pada suatu lingkup satuan pendidikan, dengan memperhatikan bagaimana prestasi siswa baik akademik maupun non akademik yang diperoleh siswa, sehingga dapat membawa nama dari satuan pendidikan tersebut menjadikan salah satu lembaga yang berhasil dalam pencapaian tujuannya yang termaktub dalam visi dan misi sekolah.

Ada beberapa pertimbangan yang dijadikan landasan penerapan TQM di lembaga pendidikan. Para pendidik harus bertanggung jawab terhadap tugas mereka secara proaktif. Mereka harus mengembangkan proses pemecahan masalah yang masuk akal dan dapat mengidentifikasi serta menuju pada penyebab utamanya. Sekolah harus mampu menjadi organisasi percontohan dan dapat mengukur apa saja yang berfungsi dengan baik dan apa yang tidak, sehingga akan didapatkan suatu sistem yang baik dalam kelembagaan sekolah.

Ada empat alasan utama dalam adopsi TQM di lembaga pendidikan khususnya sekolah, antara lain:

*Pertama*, para pendidik harus bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsi mereka, karena para pendidik merupakan faktor utama bagi peningkatan sekolah. Para pendidik harus mengendalikan proses penyelesaian masalah yang berdampak pada lingkungan belajar di sekolah.

*Kedua*, pendidikan membutuhkan proses pemecahan masalah yang peka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah tersebut. Semua akar dalam masalah pendidikan bersifat sistemik, yaitu berasal dari akar masalah yang berada dari komunitas sekolah dan berimplikasi pada kegiatan belajar mengajar di sekolah itu sendiri.

*Ketiga*, organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi.

*Keempat*, melalui integrasi TQM di lembaga pendidikan, masyarakat dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan alasan tersebut, jelaslah bahwa penerapan TQM dalam dunia pendidikan merupakan memerlukan adanya pengelolaan yang baik dan profesional, manajemen

organisasi yang baik dan penyediaan personil yang memadai dalam menjalankan proses yang baik sehingga menghasilkan output yang bermutu dan berkualitas tinggi (Mulyasa, 2003).

Secara umum, makna mutu yaitu derajat keunggulan suatu produk (hasil kerja) baik berupa produk atau hasil kerja. Pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan itu sendiri. Dalam kata lain, di dalam proses pendidikan yang bermutu meliputi pada input yang dikelola dengan program-program yang berkualitas hingga menciptakan output yang baik, bahkan dapat berprestasi sesuai dengan bakat dan minta yang dimiliki. Dengan selalu membuat perencanaan berdasarkan analisis kebutuhan, maka akan lebih mudah lembaga pendidikan dapat mencapai tujuan yaitu menjadikan sekolah yang bermutu.

Mutu hasil pendidikan dalam konteks ini menyangkut berbagai prestasi yang diperoleh dalam kurun waktu tertentu. Dapat berupa prestasi akademik dan non akademik ataupun bidang lainnya yang menjadikan peserta didik berkembang dan dapat mencapai prestasi yang diharapkan sesuai dengan rencana yang dibuat oleh lembaga pendidikan (Mawardi, 2020). Pencapaian dari prestasi sebuah lembaga pendidikan tak lepas dari team work yang baik pula, seperti pada lingkup sekolah antara waka kurikulum, waka kesiswaan, humas, sarana dan prasarana, kepala, guru seluruh lapisan dapat berkeja sama untuk menjalankan program-program unggulan yang telah direncanakan agar dapat terlaksana dengan baik.

Setelah merumuskan sebuah perencanaan dengan baik dalam suatu lembaga pendidikan, maka fungsi-fungsi dari manajemen sangat berpengaruh dalam langkah selanjutnya, yaitu pada tahap evaluasi, karena melalui evaluasi yang dilaksanakan maka kita sebagai pelaksana dapat mengetahui aspek apa saja yang harus diperbaiki, dan aspek apa saja yang harus dipertahankan. Seperti hal pada suatu lingkup satuan pendidikan, dengan memperhatikan bagaimana prestasi siswa baik akademik maupun non akademik yang diperoleh siswa, sehingga dapat membawa nama dari satuan pendidikan tersebut menjadikan salah satu lembaga yang berhasil dalam pencapaian tujuannya yang termaktub dalam visi dan misi sekolah.

Fungsi manajemen yang pertama adalah perencanaan, dalam hal ini dijelaskan dalam PP nomor 23 Tahun 2015 pasal 2 menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu bertujuan guna memajukan serta mengembangkan lingkungan dan budaya yang serasi antara semua lapisan, yaitu keluarga, sekolah serta masyarakat. Maka sudah sewajarnya manajemen mutu terpadu di satuan pendidikan harus mendukung terlaksananya pembelajaran yang kondusif di sekolah, sehingga pada akhirnya akan tercapai apa yang menjadi visi, misi serta tujuan sekolah tersebut (Mawardi, 2020).

Fungsi manajemen yang kedua yaitu pengorganisasian. Yang mana dalam pengorganisasian manajemen mutu haruslah melibatkan seluruh stakeholder sekolah guna ikut serta dalam bertanggung jawab melaksanakan program-program yang sudah direncanakan dan disepakati bersama melalui program-program yang akan dilaksanakan. Lalu pada fungsi manajemen yang ketiga yaitu pelaksanaan. Dalam hal ini pelaksanaan TQM seperti yang telah dipaparkan diatas, haruslah dilaksanakan dari input ini masuk dengan memperhatikan banyak aspek dalam pencapaiannya. Penerapan TQM terhadap siswa dilakukan dengan memberikan sosialisasi mengajarkan melalui kegiatan intrakurikuler maupun dalam kegiatan ekstrakurikuler sekolah, serta menggunakan media seperti slogan-slogan yang bernuansa islami di lingkungan sekolah, sehingga dapat tercipta suatu kebiasaan atau budaya (Mawardi, 2020).

Kemudian pada fungsi terakhir yaitu pada pengawasan. Dalam rangka mencapai tujuan dari pelaksanaan TQM, maka seorang kepala sekolah ataupun struktural yang dipercayai untuk mengawasi dan mengevaluasi dari program-program yang telah terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau tidaknya, sehingga dapat memberikan perbaikan-perbaikan atas program yang telah dibentuk agar menjadi lebih baik.

Seperti yang dingkapkan Ibrahim Bafadhal dalam bukunya bahwa otonomi sekolah dalam perencanaan pengorganisasian pelaksanaan serta pengawasan guna untuk mencapai sasaran mutu pendidikan (Bafadhal, 2003). Dengan begitu peningkatan mutu di suatu lembaga pendidikan dapat juga menggunakan system mutu yang berbasis sekolah, yaitu dengan mendayagunakan keseluruhan dari komponen-komponen pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan yang diupayakan sendiri oleh kepala sekolah bersama dengan pihak-pihak terkait dan berkepentingan terhadap mutu pendidikan. Dengan tidak melupakan satupun lapisan pada suatu lembaga pendidikan, maka dalam pencapaian tujuan utamanya peningkatan mutu di suatu lembaga pendidikan akan lebih mudah, karena antara satu sama lain saling bekerjasama untuk mewujudkan sekolah yang bermutu.

Manajemen peningkatan mutu mempersyaratkan integrasi dari berbagai faktor yaitu faktor klien atau pelanggan, kepemimpinan, tim, proses dan struktur (Prabowo, 2012).

*Pelanggan atau klien.* Dalam pengembangan mutu pelanggan adalah seseorang atau kelompok yang menerima produk atau jasa layanan. Jadi klien tidak berada secara external terhadap organisasi tetapi berada pada setiap tahapan yang mempersyaratkan penyempurnaan hasil sebuah produk atau pemberian layanan. Hal ini menggambarkan bahwa terhadap mata rantai dari klien yang keterkaitannya bersama dengan proses.

*Kepemimpinan.* Jika integritas moral merupakan hal yang fundamental dalam pengembangan mutu, maka kepemimpinan merupakan cara mengerjakannya. Kepemimpinan dalam konteks pengembangan mutu adalah menetapkan dan mengendalikan visi. Dalam pengembangan mutu secara tajam menggambarkan perbedaan memimpin, memanager dan mengadministrasikan. Pemimpin dalam MPM pada dasarnya peduli dengan nilai-nilai dan orang, menetapkan arah dan mengizinkan orang untuk mencapai target yang berhubungan dengan hal makro maupun mikro.

*Tim.* Sebuah tim merupakan kualitas kelompok. Hampir semua keputusan menekankan pentingnya kejelasan tujuan dan hubungan interpersonal yang efektif sebagai dasar terjadinya kerja kelompok yang efektif. Baik secara teoritik maupun praktik tim di pandang sebagai hal yang fundamental terhadap manajemen mutu dalam organisasi.

*Proses.* Kunci penting dalam manajemen mutu adalah menetapkan komponen proses kerja. Pada dasarnya, sekali klien menetapkan persyaratan yang telah di sepakati, maka hal penting untuk dilakukan adalah menetapkan proses dan prosedur yang menjamin kesesuaiannya dengan persyaratan.

*Struktur.* Organisasi yang mencoba memperkenalkan pengembangan mutu tanpa meninjau strukturnya mungkin akan menghadapi kegagalan. Beberapa organisasi memiliki struktur yang berfokus pada klien cenderung mendasarkan diri pada hirarki formal sekaligus membatasi kerja praktis yang birokratik. Misalnya organisasi memiliki kedekatan secara utuh dengan klien, pemasok berbicara dengan klien (Nasution, 2005).

#### **D. KESIMPULAN**

Dalam pengembangan mutu sekolah melalui pendekatan TQM, terdapat *trilogy* proses manajerial dalam peningkatan mutu sekolah, yaitu *Quality planning, Quality control, Quality improvement*. Melalui tiga proses manajerial tersebut suatu sekolah atau lembaga pendidikan dapat meningkatkan mutunya, karena telah direncanakan dengan sebaik mungkin. Dalam pelaksanaannya, dalam hal ini TQM memiliki prinsip yaitu *customer focused organization* (orientasi pada pelanggan). Dengan selalu berfokus pada pelanggan, yang dalam lingkup pendidikan yaitu siswa, maka sekolah atau lembaga pendidikan akan terus melihat kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Seperti pada lingkup satuan pendidikan, maka analisis kebutuhan apa saja yang dibutuhkan, baik dari segi pembelajaran, sarana dan prasarana, sehingga pelanggan dapat memaksimalkan

kompetensi yang dimiliki, dan berdampak pada majunya dan bermutunya suatu lembaga pendidikan. Serta ketika dari suatu sekolah dapat menjaga bahkan mengembangkan komunikasi yang baik serta efektif dalam peningkatan mutu sekolah, maka semua lapisan masyarakat dari sekolah tersebut dapat bersama-sama menjalankan tujuan sekolah yang telah dibuat.

Dengan demikian, dari hasil penelitian ini penulis berharap penelitian ini dapat lebih disempurnakan lagi oleh peneliti selanjutnya. Dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat serta diimplementasikan bagi pelaksana, serta memberikan manfaat bagi pembaca. Karena dengan melihat beberapa keadaan lingkungan pendidikan negara kita saat ini, perlunya adanya peningkatan mutu melalui pendekatan TQM ini.

## REFERENSI

- Aisah, S. A. S. (2018). Pengembangan Mutu Pendidikan Madrasah Aliyah Dan Hubungannya Dengan Kinerja Kepala Seksi Pendidikan. *Jurnal Serambi Ilmu*, 19(2), 72–87.
- Bafadal, I. (2003). Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Baro'ah, S. (2020). Kebijakan Merdeka Belajar sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Tawadhu*, 4(1), 1063–1073.
- Hasan, A. S. K. (2016). Penerapan total quality management dan ISO 9000 dalam pendidikan teknik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1).
- Maghfiroh, L. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1(1), 19–39.
- Mawardi, M. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. *Media Manajemen Pendidikan*, 3(2), 283–291.
- Milya Sari dan Asmendri. (2020). *Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA*. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 41-53
- Mirzaqon, T, A dan Budi Purwoko. (2017). *Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing*. *Jurnal BK Unesa*, 8(1).
- Mulyasa, E. (2003). *Menjadi kepala sekolah profesional dalam konteks menyukseskan MBS dan KBK*.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen mutu terpadu*. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Priatna, A. (2018). Manajemen Pengembangan Mutu Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 25(1), 80–90.
- Purnomo, S. A. (2020). Pengembangan Mutu Manajemen Lembaga Pendidikan Dalam Penerapan ISO 9001: 2008 Pada SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang Provinsi Jawa Tengah. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 124–146.
- Rika Ariyani. (2017). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam. *An-Nahdhah* (1)22.
- Rolan, R. (2020). Membangun Karakter Sekolah Bermutu Melalui Komunikasi Yang Efektif. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 5(6).
- Sallis, E. (2012). Total quality management in education: Manajemen mutu pendidikan. *Yogyakarta: IRCiSoD*.
- Sirvanci, M. B. (2004). Critical issues for TQM implementation in higher education. *The Tqm Magazine*.
- Subaidi, S., & Samidi, S. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah (Studi Kasus di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara). *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, Dan Tradisi)*, 4(2), 221–230.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. *Yogyakarta: Andi*.