

PERAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MEWUJUDKAN SEKOLAH BERKUALITAS DAN BERDAYA SAING

Henny N. Tambingon¹, Ria Angelia Tumakaka², Anastasya Milanisti M. Runtulalo³
hennytambingon@unima.ac.id¹, riatumakakaa@gmail.com², tasyamilanisti@gmail.com³

Universitas Negeri Manado

ABSTRAK

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management atau TQM) merupakan pendekatan manajerial yang menempatkan mutu sebagai elemen utama dalam setiap aspek pengelolaan lembaga pendidikan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran TQM dalam membangun sekolah yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi di tengah tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi. Melalui metode deskriptif berbasis studi literatur, artikel ini mengeksplorasi konsep-konsep TQM, penerapannya dalam dunia pendidikan, serta dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan, kinerja tenaga pendidik, dan kepuasan peserta didik. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip TQM secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas manajemen sekolah, menciptakan budaya mutu, serta menjadikan sekolah sebagai institusi pembelajaran yang adaptif dan inovatif.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, TQM, Mutu Pendidikan, Sekolah Berdaya Saing, Budaya Mutu.

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a managerial approach that places quality as the main element in every aspect of educational institution management. This article aims to examine the role of TQM in building quality schools that are highly competitive amidst the challenges of globalization and technological developments. Through a descriptive method based on literature studies, this article explores the concepts of TQM, their application in education, and their impact on improving service quality, teacher performance, and student satisfaction. The results of the study indicate that consistent implementation of TQM principles can improve the effectiveness of school management, create a culture of quality, and make schools adaptive and innovative learning institutions.

Keywords: Integrated Quality Management, TQM, Quality Of Education, Competitive Schools, Quality Culture.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan guna menghasilkan lulusan yang kompeten dan adaptif terhadap perubahan. Namun, berbagai tantangan seperti ketimpangan mutu antar sekolah, rendahnya hasil belajar, dan kurangnya inovasi dalam pengelolaan pendidikan masih menjadi permasalahan yang signifikan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pendekatan manajerial yang mampu menjawab dinamika dan kompleksitas dunia pendidikan secara menyeluruh. Salah satu pendekatan yang relevan adalah Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM), yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh komponen organisasi pendidikan.

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam konteks pendidikan merupakan pendekatan strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui partisipasi semua pihak di dalam organisasi. Prinsip-prinsip TQM meliputi fokus pada pelanggan (peserta didik), perbaikan berkelanjutan, keterlibatan total, pendekatan sistem, dan pengambilan keputusan berbasis data. Penerapan TQM di lembaga pendidikan telah terbukti mampu meningkatkan kinerja tenaga kependidikan, efisiensi operasional, serta kepuasan

peserta didik dan orang tua. Menurut Gunawan et al. (2024), implementasi TQM berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan melalui penguatan budaya mutu, perbaikan proses kerja berkelanjutan, dan peningkatan profesionalisme melalui pelatihan dan pengembangan karier. Hal ini menunjukkan bahwa TQM dapat menjadi solusi efektif dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

Meskipun demikian, penerapan TQM di lembaga pendidikan tidaklah mudah dan menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya pemahaman tentang konsep TQM di kalangan pendidik dan pengelola sekolah. Wulandari dan Setiawan (2023) menekankan pentingnya pendekatan proses dalam manajemen mutu, yang mencakup input, proses, dan output, serta penerapan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien. Selain itu, komitmen dari manajemen puncak dan keterlibatan seluruh stakeholder menjadi kunci keberhasilan implementasi TQM. Oleh karena itu, strategi yang tepat dan dukungan dari semua pihak sangat diperlukan untuk mengatasi tantangan tersebut.

Di Indonesia, upaya peningkatan mutu pendidikan melalui pendekatan TQM telah mulai diterapkan di berbagai jenjang pendidikan, termasuk di perguruan tinggi. Lie et al. (2023) mengungkapkan bahwa perguruan tinggi harus memposisikan diri sebagai institusi yang tidak hanya berfokus pada pengajaran dan penelitian, tetapi juga sebagai penyedia layanan pendidikan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk itu, perguruan tinggi perlu mengembangkan budaya mutu, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan mendekatkan diri pada pelanggan dalam memberikan layanan pendidikan berbasis mutu. Penerapan TQM di perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas pembelajaran, kepuasan mahasiswa, dan daya saing institusi di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini menunjukkan bahwa TQM dapat menjadi pendekatan transformatif dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (TQM) memiliki peran strategis dalam mewujudkan sekolah dan perguruan tinggi yang berkualitas dan berdaya saing. Penerapan prinsip-prinsip TQM secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas manajemen pendidikan, menciptakan budaya mutu, serta menjadikan lembaga pendidikan sebagai institusi pembelajaran yang adaptif dan inovatif. Namun, keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada komitmen dari seluruh elemen lembaga pendidikan dan dukungan kebijakan dari pemerintah. Oleh karena itu, kajian lebih lanjut mengenai strategi implementasi TQM yang efektif dan berkelanjutan di lembaga pendidikan sangat diperlukan. Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran Manajemen Mutu Terpadu dalam mewujudkan sekolah dan perguruan tinggi yang berkualitas dan berdaya saing di Indonesia.

TUJUAN

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji konsep Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam pendidikan, menganalisis perannya dalam membentuk sekolah yang berkualitas dan berdaya saing, serta memberikan rekomendasi strategis untuk penerapan TQM secara efektif di lingkungan sekolah.

METODOLOGI

Penulisan artikel ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Sumber informasi diperoleh dari buku-buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta dokumen kebijakan pendidikan yang relevan. Data dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan hubungan antara implementasi TQM dan peningkatan

mutu pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pendidikan

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management* atau TQM) adalah pendekatan manajerial yang menekankan perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan utama adalah siswa dan orang tua, sementara stakeholder lainnya meliputi guru, staf administrasi, dan masyarakat. TQM bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui keterlibatan semua pihak dalam proses perbaikan yang sistematis dan terukur.

Menurut Menteşoğulları (2023), TQM dalam pendidikan mencakup lima prinsip dasar: kepemimpinan yang efektif, orientasi pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, partisipasi dan kolaborasi, serta manajemen berbasis data. Kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk mengarahkan visi dan misi sekolah, sementara orientasi pada pelanggan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan siswa serta orang tua menjadi fokus utama. Perbaikan berkelanjutan dilakukan melalui evaluasi dan inovasi yang berkelanjutan, sedangkan partisipasi dan kolaborasi mendorong keterlibatan semua pihak dalam proses perbaikan. Manajemen berbasis data memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan.

Implementasi TQM di pendidikan juga melibatkan penggunaan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan bahwa perbaikan dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Siklus ini dimulai dengan perencanaan yang matang (Plan), diikuti dengan pelaksanaan (Do), evaluasi hasil (Check), dan tindakan perbaikan (Act) untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi. Menurut Khasanah et al. (2023), penerapan siklus PDCA dalam manajemen sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan melibatkan semua stakeholder dalam setiap tahap proses. Selain itu, TQM juga menekankan pentingnya budaya mutu di lingkungan sekolah. Budaya mutu mencakup nilai-nilai seperti komitmen terhadap kualitas, tanggung jawab bersama, dan orientasi pada hasil. Dewi dan Wulandari (2022) menyatakan bahwa pengembangan budaya mutu di sekolah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan berkelanjutan dan inovasi dalam proses pembelajaran.

Penerapan TQM dalam pendidikan juga harus mempertimbangkan faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Menurut Sunaengsih et al. (2024), integrasi prinsip-prinsip TQM dengan praktik *University 4.0*, yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan, dapat meningkatkan kualitas dan daya saing lembaga pendidikan di era digital. Dengan demikian, TQM dalam pendidikan bukan hanya sekadar pendekatan manajerial, tetapi juga filosofi yang mengedepankan kualitas dalam setiap aspek kegiatan pendidikan. Implementasi TQM yang efektif dapat menciptakan sekolah yang berkualitas, berdaya saing, dan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan siswa serta stakeholder lainnya.

Strategi Implementasi TQM di Sekolah

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) di sekolah memerlukan pendekatan yang holistik dan sistematis, karena TQM bukan hanya berfokus pada perbaikan kualitas pengajaran, tetapi juga mencakup seluruh aspek manajerial dan operasional yang ada di dalam lingkungan sekolah. Implementasi yang efektif akan melibatkan seluruh stakeholder pendidikan, mulai dari kepala sekolah, guru, staf administrasi, siswa, hingga orang tua.

Menurut Deming (2020), yang dikenal sebagai salah satu pelopor TQM, implementasi TQM yang berhasil memerlukan kepemimpinan yang kuat dan komitmen terhadap kualitas dari semua pihak yang terlibat. Kepemimpinan yang efektif dari kepala sekolah sangat

penting untuk menetapkan visi dan misi yang berorientasi pada kualitas, serta untuk memotivasi seluruh anggota sekolah agar berkomitmen pada proses perbaikan berkelanjutan. Selain itu, seperti yang dijelaskan oleh Ramli (2022), implementasi TQM di sekolah memerlukan adanya visi bersama yang dikomunikasikan secara jelas kepada seluruh komponen sekolah untuk menciptakan pemahaman dan kesadaran kolektif akan pentingnya mutu.

Salah satu langkah strategis utama dalam penerapan TQM adalah identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan utama, yaitu siswa dan orang tua. Sebagai pelanggan, mereka harus menjadi fokus utama dalam setiap keputusan yang diambil oleh pihak sekolah. Sebagaimana dinyatakan oleh Khasanah et al. (2023), pengukuran kepuasan siswa dan orang tua dapat dilakukan melalui survei rutin atau forum komunikasi yang memungkinkan pihak sekolah untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan inovasi. Dengan begitu, sekolah dapat merespons kebutuhan pelanggan secara tepat dan cepat.

Selanjutnya, implementasi TQM di sekolah harus memanfaatkan pendekatan berbasis data untuk pengambilan keputusan. Data yang valid dan akurat mengenai proses pendidikan, hasil pembelajaran, dan kinerja guru harus digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program yang ada serta untuk merencanakan tindakan perbaikan yang lebih baik. Mengutip dari penelitian yang dilakukan oleh Sunaengsih et al. (2024), penggunaan data dalam TQM memungkinkan pihak sekolah untuk mengukur keberhasilan dari setiap perubahan yang diterapkan, serta memberikan dasar untuk keputusan yang lebih terinformasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Salah satu prinsip utama TQM adalah perbaikan berkelanjutan, yang diterjemahkan dalam bentuk evaluasi dan revisi rutin terhadap kebijakan, metode pengajaran, serta proses administrasi di sekolah. Hal ini sangat penting untuk menciptakan siklus peningkatan yang berkesinambungan. Penerapan siklus *Plan-Do-Check-Act* (**PDCA**) menjadi strategi yang efektif dalam memastikan bahwa setiap langkah perbaikan dilakukan secara sistematis dan terkendali. Sebagaimana dijelaskan oleh Menteşogullari (2023), PDCA memungkinkan sekolah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan evaluasi hasil yang transparan, serta pengambilan tindakan yang berbasis pada analisis data yang kuat.

Selain itu, peran pelatihan dan pengembangan profesional guru juga merupakan strategi kunci dalam implementasi TQM. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, guru harus memiliki pengetahuan yang memadai mengenai konsep TQM dan teknik pengajaran yang inovatif. Penelitian oleh Dewi dan Wulandari (2022) menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan guru dapat mempercepat implementasi TQM di sekolah dengan meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka dalam mengelola proses pembelajaran yang berkualitas.

Akhirnya, keberhasilan implementasi TQM di sekolah juga bergantung pada keberhasilan menciptakan budaya kualitas yang mengakar. Budaya kualitas ini mencakup komitmen terhadap standar tinggi, keterbukaan terhadap umpan balik, dan rasa tanggung jawab bersama dalam meningkatkan mutu. Seperti yang dijelaskan oleh Sallis (2018), budaya kualitas tidak hanya ditanamkan melalui kebijakan yang jelas, tetapi juga melalui sikap dan perilaku sehari-hari semua anggota sekolah. Oleh karena itu, membangun budaya mutu menjadi bagian integral dari strategi implementasi TQM di sekolah.

Dampak Penerapan TQM terhadap Mutu dan Daya Saing Sekolah

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di sekolah berdampak signifikan terhadap mutu pendidikan dan daya saing sekolah. TQM tidak hanya berfokus pada perbaikan kualitas pengajaran, tetapi juga pada peningkatan kualitas keseluruhan sistem pendidikan yang melibatkan seluruh stakeholders. Sekolah yang menerapkan TQM secara konsisten akan menunjukkan sejumlah indikator keberhasilan yang dapat diukur, yang

mencerminkan perbaikan dalam berbagai aspek operasional dan akademik.

1. Meningkatkan Hasil Belajar Siswa

Salah satu dampak langsung dari penerapan TQM adalah peningkatan hasil belajar siswa. Prinsip-prinsip TQM yang mencakup perencanaan dan evaluasi berkelanjutan, serta keterlibatan guru dalam perbaikan kualitas, berkontribusi pada peningkatan kualitas pengajaran dan pembelajaran. Penelitian oleh Khasanah et al. (2023) menunjukkan bahwa sekolah-sekolah yang mengimplementasikan TQM berhasil meningkatkan kinerja akademik siswa karena adanya fokus yang lebih besar pada proses pembelajaran yang efisien dan hasil yang terukur. Selain itu, penerapan evaluasi berbasis data dalam TQM membantu guru untuk menyesuaikan metode pengajaran sesuai dengan kebutuhan siswa, yang pada gilirannya meningkatkan hasil belajar.

2. Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Sekolah

TQM juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Salah satu prinsip utama dalam TQM adalah fokus pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah siswa dan orang tua. Implementasi strategi komunikasi yang lebih terbuka dan transparan, serta responsivitas terhadap umpan balik dari orang tua, akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Studi oleh Yusuf (2023) mengungkapkan bahwa keterlibatan orang tua dalam evaluasi dan perencanaan perbaikan kualitas di sekolah berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan sekolah.

3. Lingkungan Belajar yang Kondusif dan Partisipatif

Penerapan TQM membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan partisipatif. Dengan adanya komitmen terhadap kualitas dan perbaikan berkelanjutan, TQM menciptakan iklim sekolah yang mendukung kolaborasi antara guru, siswa, dan orang tua. Penelitian oleh Ismail (2014) menunjukkan bahwa TQM meningkatkan iklim sekolah yang positif melalui keterlibatan semua pihak dalam pengambilan keputusan dan perencanaan perbaikan. Lingkungan belajar yang terbuka dan partisipatif ini membantu siswa untuk merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses belajar, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan prestasi akademik mereka.

4. Peningkatan Akreditasi Sekolah

Penerapan TQM yang efektif juga dapat berdampak pada peningkatan akreditasi sekolah. Sekolah yang secara konsisten memperbaiki kualitas pendidikan dan memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh badan akreditasi akan mendapatkan penilaian yang lebih baik. Akreditasi yang baik bukan hanya mencerminkan kualitas pendidikan yang diberikan, tetapi juga meningkatkan reputasi dan daya saing sekolah. Penelitian oleh Gumus (2020) mengungkapkan bahwa sekolah-sekolah yang menerapkan TQM dengan baik cenderung memiliki akreditasi yang lebih tinggi karena keberhasilan mereka dalam meningkatkan kualitas pengajaran, manajemen, dan fasilitas pendidikan.

5. Peningkatan Reputasi dan Kepercayaan Publik terhadap Sekolah

Sekolah yang menerapkan TQM dengan konsisten dan efektif akan merasakan dampak positif dalam hal reputasi dan kepercayaan publik. Implementasi TQM yang berhasil meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan akan menciptakan persepsi positif di masyarakat tentang kredibilitas dan kemampuan sekolah dalam memberikan pendidikan berkualitas. Studi oleh Menteşoğlu (2023) menunjukkan bahwa reputasi sekolah yang baik berdampak pada meningkatnya minat masyarakat untuk memilih sekolah tersebut sebagai pilihan pendidikan bagi anak-anak mereka. Hal ini meningkatkan daya saing sekolah di pasar pendidikan yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan merupakan strategi manajerial yang menyeluruh dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Dalam konteks sekolah, TQM tidak hanya berfokus pada pengajaran, tetapi juga mencakup seluruh aspek kelembagaan, termasuk manajemen, budaya organisasi, serta kepuasan para pemangku kepentingan. Prinsip-prinsip dasar TQM seperti kepemimpinan yang efektif, orientasi pada pelanggan, partisipasi kolektif, manajemen berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan menjadi fondasi penting dalam menciptakan sistem pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing. Implementasi TQM yang sistematis melalui siklus PDCA serta dukungan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan hasil belajar siswa, kepuasan orang tua, terciptanya lingkungan belajar yang kondusif, peningkatan akreditasi sekolah, serta reputasi dan kepercayaan publik terhadap sekolah. Oleh karena itu, TQM bukan sekadar pendekatan teknis, tetapi merupakan filosofi mutu yang mampu mentransformasi sekolah menjadi institusi yang unggul dan adaptif terhadap tuntutan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Deming, W. E. (2020). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Dewi, S., & Wulandari, F. (2022). Budaya Kualitas dalam Pendidikan: Aplikasi TQM di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 6(2), 110–115.
- Gumus, F. N. (2020). Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 1–15.
- Gunawan, I., Haryana, M., Omanudin, O., & Wiyatno, T. N. (2024). Penerapan Total Quality Management Pada Dunia Pendidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan. *Journal on Education*, 6(4), 22381–22386.
- Ismail, S. N. (2014). Total Quality Management (TQM) Practices and School Climate Amongst High, Average and Low Performance Secondary Schools. *Malaysian Journal of Learning and Instruction*, 11, 41–58.
- Khasanah, U., Riyanto, Y., & Setyowati, S. (2023). Total Quality Management (TQM) in Education: School Quality Management for Quality Educational Services at Senior High Schools. *SAR Journal*, 6(3), 211–216.
- Lie, V., Katuuk, D. A., Rotty, V. N. J., & Lengkong, J. S. J. (2023). Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu secara Mandiri pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 10(1).
- Menteşogullari, E. (2023). Total Quality Management in Education: A Strategic Approach for Continuous Improvement and Success. *International Journal of Social Sciences*, 7(29), 184–198.
- Ramli, M. (2022). Implementasi TQM di Sekolah: Kepemimpinan dan Partisipasi. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 8(1), 45–58.
- Sunaengsih, C., Maulana, M., & Djuanda, D. (2024). Total Quality Management to Improve the Quality of Higher Education in the 21st Century. *International Journal of Instruction*, 17(2), 1–15.
- Wulandari, F., & Setiawan, M. (2023). Prinsip Pendekatan Proses Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. *Journal of Education Research*, 5(3).
- Yusuf, F. A. (2023). Total Quality Management (TQM) and Quality of Higher Education: A Meta-Analysis Study. *International Journal of Instruction*, 16(2), 161–178.