

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PENGELOLAAN MADRASAH: STUDI KUALITATIF DI MADRASAH DINIYAH
SABILILLAH SYAICHONA CHOLIL SAMARINDA**

Siti Hafidhoh¹, Bahrani²
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris
Alamat e-mail : [1sitihafidhoh945@gmail.com](mailto:sitihafidhoh945@gmail.com), [2bahrani@uinsi.ac.id](mailto:bahrani@uinsi.ac.id)

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in the management of Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda. The research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings indicate that the implementation of TQM principles—such as customer focus (students and their parents), continuous improvement, and the involvement of all stakeholders—has been carried out gradually and consistently. Despite facing several challenges, such as limited resources and resistance to change, the madrasah has demonstrated significant improvements in the quality of its educational services. This study concludes that TQM can serve as an effective strategic approach to enhancing the quality of madrasah management. The implications of this research encourage Islamic educational institutions to adopt quality management approaches in their institutional governance.

Keywords: Total Quality Management, madrasah management, education quality, qualitative study

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) dalam pengelolaan Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan (santri dan wali santri), perbaikan

berkelanjutan, dan keterlibatan semua pihak telah diimplementasikan secara bertahap dan konsisten. Meskipun menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan, madrasah mampu menunjukkan peningkatan signifikan dalam mutu layanan pendidikan. Studi ini menyimpulkan bahwa TQM dapat menjadi pendekatan strategis yang efektif dalam meningkatkan kualitas pengelolaan madrasah. Implikasi penelitian ini mendorong lembaga pendidikan Islam untuk mengadopsi pendekatan manajemen mutu dalam menjalankan tata kelola kelembagaan.

Kata Kunci: Total Quality Management, pengelolaan madrasah, mutu pendidikan, studi kualitatif

A. Pendahuluan

Mutu pendidikan telah menjadi perhatian utama dalam pengembangan lembaga pendidikan, termasuk madrasah diniyah yang berperan sebagai lembaga nonformal dalam menyempurnakan pendidikan agama Islam. Seiring dengan tantangan globalisasi, kemajuan teknologi, dan kompleksitas sosial masyarakat, madrasah dihadapkan pada tuntutan untuk mampu bersaing dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, profesionalisme dalam pengelolaan madrasah menjadi keharusan untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan eksistensi madrasah di tengah perubahan zaman.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Total Quality Management

(TQM) menjadi pendekatan yang relevan dan strategis. TQM merupakan pendekatan manajerial yang menekankan pada peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Tujuannya adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan secara optimal (Oakland, 2014). Dalam konteks pendidikan, pelanggan tidak hanya terbatas pada peserta didik (santri), tetapi juga meliputi wali santri, masyarakat sekitar, dan pemangku kebijakan pendidikan seperti Kementerian Agama. Oleh karena itu, implementasi TQM di madrasah memerlukan komitmen kolektif, partisipasi aktif semua pemangku kepentingan, budaya kerja yang fokus pada mutu, serta evaluasi berkelanjutan.

Lebih jauh, prinsip-prinsip dasar TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan semua pihak telah terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengelolaan lembaga pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmah dan Abdullah (2021) menemukan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan peserta didik, dan citra lembaga di mata masyarakat. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh temuan Goetsch dan Davis (2020) yang menyatakan bahwa TQM mampu menciptakan budaya mutu yang kuat, asalkan didukung oleh kepemimpinan yang visioner dan sistem evaluasi yang konsisten.

Namun demikian, studi tentang implementasi TQM pada madrasah diniyah masih sangat terbatas, terutama yang menyoroti aspek kontekstual dan tantangan yang dihadapi di lapangan. Dalam hal ini, Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda menjadi objek yang menarik untuk diteliti karena merupakan salah satu madrasah diniyah yang sedang melakukan transformasi manajerial berbasis mutu. Penelitian ini bertujuan

untuk mengkaji secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip TQM diterapkan dalam pengelolaan madrasah tersebut, serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan model manajemen mutu di lingkungan pendidikan Islam nonformal.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam proses, dinamika, dan konteks penerapan TQM di Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda. Subjek penelitian terdiri dari kepala madrasah, guru, staf administrasi, wali santri, dan santri yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pengelolaan madrasah.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan

secara langsung di lingkungan madrasah untuk memahami praktik manajerial dan aktivitas operasional sehari-hari. Wawancara mendalam dilaksanakan terhadap 10 informan kunci, termasuk kepala madrasah, guru senior, staf administrasi, dan wali santri, menggunakan pedoman semi-terstruktur untuk memperoleh data yang kaya dan kontekstual. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen perencanaan strategis, laporan kegiatan tahunan, serta instrumen evaluasi mutu yang digunakan oleh madrasah.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan secara langsung di lingkungan madrasah untuk memahami praktik manajerial dan aktivitas operasional sehari-hari. Wawancara mendalam dilaksanakan terhadap 10 informan kunci, termasuk kepala madrasah, guru senior, staf administrasi, dan wali santri, menggunakan pedoman semi-terstruktur untuk memperoleh data yang kaya dan kontekstual. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis

dokumen perencanaan strategis, laporan kegiatan tahunan, serta instrumen evaluasi mutu yang digunakan oleh madrasah.

Keabsahan data dijaga dengan menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Selain itu, analisis data dilakukan secara tematik menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014), yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara simultan dan berulang agar interpretasi yang dihasilkan valid dan dapat dipercaya.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Profil Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda, Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda merupakan lembaga pendidikan Islam yang telah berkontribusi dalam mencetak generasi Muslim berkualitas sejak didirikan pada tahun 1997 M . Keberadaan madrasah ini mencerminkan komitmen kuat para tokoh masyarakat dalam memajukan pendidikan Islam di Samarinda. Ustad Mohammad Ju'i, sebagai pendiri sekaligus tokoh utama di balik

madrasah ini, memiliki pandangan jauh ke depan mengenai urgensi pendidikan Islam yang bermutu bagi masyarakat setempat. Seiring waktu, madrasah ini mengalami berbagai perkembangan positif. Dengan 12 tenaga pengajar yang memiliki latar belakang pendidikan yang kompeten, madrasah ini mengelola 68 santri pada jenjang Ibtidaiyah. Para guru tidak hanya dibekali dengan keahlian dalam ilmu-ilmu keislaman, tetapi juga keterampilan pedagogis yang mendukung efektivitas pembelajaran. Visi madrasah yang menekankan pembentukan generasi Muslim yang berilmu, berakhlak, dan bermanfaat bagi masyarakat diwujudkan melalui program pembelajaran yang menyeluruh. Salah satu kekhasan pendidikan di madrasah ini adalah pengajaran tajwid beserta dalilnya serta metode cepat membaca kitab kuning, yang disesuaikan dengan perkembangan zaman. Para ustadz menerapkan pendekatan pembelajaran aktif agar para santri tidak hanya memahami isi kitab, tetapi juga mampu menelaah serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan TQM di Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil mencakup beberapa aspek penting berikut:

Fokus pada Kepuasan Pelanggan (Customer Focus), Prinsip fokus pada pelanggan dalam Total Quality Management (TQM) tercermin melalui komitmen madrasah dalam menjadikan siswa, orang tua, dan masyarakat sebagai pusat dari seluruh aktivitas pendidikan. Madrasah tidak hanya menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar, tetapi juga berupaya memahami harapan dan kebutuhan para pihak yang terlibat. Melalui pendekatan ini, madrasah menempatkan pelanggan sebagai faktor utama dalam proses pengambilan keputusan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Sebagai bentuk implementasi prinsip tersebut, madrasah secara aktif melaksanakan survei tahunan guna menghimpun masukan dari siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar. Survei ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, kenyamanan lingkungan belajar, serta

kepuasan terhadap program-program yang ditawarkan. Selain itu, forum wali santri juga rutin diadakan sebagai wadah komunikasi antara pihak madrasah dan orang tua, yang memungkinkan terjadinya dialog dua arah dan keterlibatan aktif dalam pengembangan program pendidikan.

Data yang diperoleh dari survei dan forum kemudian dianalisis secara sistematis oleh tim manajemen madrasah. Hasil analisis digunakan untuk merancang strategi pelayanan yang lebih relevan dengan kebutuhan pelanggan. Salah satu contohnya adalah pengembangan program bimbingan belajar tambahan yang disesuaikan berdasarkan hasil pemetaan kebutuhan siswa. Langkah ini tidak hanya menunjukkan kemampuan adaptif madrasah, tetapi juga mencerminkan pendekatan berbasis data dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang diberikan.

Temuan ini menguatkan pandangan Goetsch dan Davis (2020) bahwa organisasi yang berorientasi pada kualitas tinggi senantiasa mendasarkan keputusan pada kebutuhan pelanggan. Dalam konteks madrasah, siswa dan orang tua

diposisikan sebagai pelanggan utama yang berhak mendapatkan layanan pendidikan terbaik. Oleh karena itu, respons yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan mereka menjadi landasan utama dalam penyusunan kebijakan dan inovasi yang dilakukan oleh pihak madrasah demi meningkatkan kepuasan serta kualitas pendidikan.

Dengan menerapkan prinsip fokus pada pelanggan secara konsisten, madrasah tidak hanya mampu meningkatkan mutu layanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi aktif dari masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa TQM bukan sekadar konsep manajerial, melainkan pendekatan praktis yang dapat diterapkan dalam lingkungan pendidikan. Penerapan ini memungkinkan terjadinya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) yang berdampak positif terhadap perkembangan institusi dan pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh.

Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement), Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam

kerangka Total Quality Management (TQM) melalui berbagai strategi sistematis. Salah satu bentuk implementasinya adalah refleksi rutin terhadap praktik pendidikan, yang dijadikan landasan dalam merancang langkah-langkah peningkatan mutu. Dengan mengedepankan evaluasi yang konsisten, madrasah dapat mengidentifikasi aspek yang perlu disempurnakan. Proses ini menjamin bahwa pengembangan yang dilakukan relevan dengan kebutuhan aktual di lapangan, serta mampu menghasilkan dampak positif terhadap efektivitas pembelajaran dan pencapaian tujuan pendidikan.

Pelatihan berkala bagi tenaga pengajar menjadi salah satu wujud konkret dari komitmen madrasah terhadap peningkatan mutu berkelanjutan. Melalui pelatihan ini, guru tidak hanya memperoleh peningkatan kompetensi profesional, tetapi juga termotivasi untuk terus belajar dan berinovasi dalam mengajar. Budaya belajar yang terbentuk memperkuat organisasi sebagai institusi pembelajaran yang dinamis dan progresif. Hal ini penting untuk menjawab tantangan pendidikan yang terus berkembang.

Madrasah juga secara aktif mendorong keterlibatan guru dalam merancang pendekatan pedagogis yang lebih sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan perkembangan zaman.

Supervisi akademik dilakukan secara sistematis setiap semester untuk memantau dan mengevaluasi proses pembelajaran. Kegiatan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi alat diagnostik dalam mengenali kekuatan serta kelemahan proses pengajaran. Hasil supervisi dianalisis secara mendalam dan dijadikan dasar pengambilan keputusan yang strategis dalam pengelolaan mutu. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Oakland (2019), yang menekankan bahwa perbaikan berkelanjutan memerlukan sistem evaluasi yang objektif, adaptif, dan responsif terhadap perubahan. Dengan supervisi yang terarah, madrasah mampu mengarahkan upaya perbaikannya secara tepat sasaran.

Pendekatan berbasis data menjadi komponen utama dalam mendukung keberhasilan implementasi perbaikan berkelanjutan di madrasah. Setiap hasil evaluasi dari

supervisi maupun kegiatan belajar dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh. Data ini kemudian menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu. Dengan memanfaatkan data secara efektif, madrasah dapat membuat keputusan yang lebih akurat dan terukur. Evaluasi yang menyeluruh juga memungkinkan madrasah untuk menetapkan prioritas perbaikan, serta menyesuaikan program pembelajaran dengan kebutuhan siswa secara lebih tepat dan relevan.

Forum musyawarah guru dan pimpinan madrasah menjadi ruang partisipatif dalam membahas hasil evaluasi dan merumuskan inovasi pembelajaran. Melalui forum ini, terjadi pertukaran ide yang konstruktif serta penyelarasan visi mutu antar pemangku kepentingan. Keputusan yang diambil bersifat kolektif, berbasis bukti, dan mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak. Hal ini menciptakan sistem manajemen yang adaptif, reflektif, dan responsif terhadap dinamika pendidikan. Dengan melibatkan seluruh elemen madrasah dalam proses pengambilan keputusan, tercipta iklim kerja yang

kolaboratif dan mendukung keberlanjutan kualitas pendidikan secara menyeluruh dan konsisten.

Keterlibatan Semua Pihak (Total Involvement), Keterlibatan seluruh civitas madrasah dalam proses manajerial mencerminkan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menekankan partisipasi menyeluruh dari semua elemen organisasi. Di Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil Samarinda, setiap guru, staf administrasi, dan bahkan santri diberi ruang untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan melalui mekanisme yang terstruktur. Perencanaan program pembelajaran, penyusunan kegiatan keagamaan, hingga evaluasi mutu layanan dilakukan secara kolaboratif. Hal ini tidak hanya memperkuat rasa memiliki terhadap lembaga, tetapi juga meningkatkan tanggung jawab individu terhadap kualitas kerja masing-masing. Partisipasi ini menciptakan suasana kerja yang lebih demokratis dan terbuka terhadap perubahan.

Kepemimpinan partisipatif yang diterapkan oleh kepala madrasah menjadi kunci dalam membangun

kultur organisasi yang inklusif dan berorientasi mutu. Kepala madrasah secara aktif menginisiasi forum musyawarah yang diadakan secara rutin untuk membahas berbagai isu strategis maupun operasional. Dalam forum ini, seluruh unsur madrasah diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide, kritik, dan solusi atas berbagai persoalan yang dihadapi. Proses ini tidak hanya memperkuat komunikasi internal, tetapi juga menjadi sarana untuk menyamakan persepsi dan membangun komitmen bersama. Dengan demikian, keterlibatan total dalam manajemen madrasah bukan sekadar formalitas, melainkan menjadi praktik nyata yang memperkuat implementasi TQM di lingkungan madrasah.

Namun demikian, implementasi TQM belum sepenuhnya ideal. Beberapa hambatan utama antara lain keterbatasan pemahaman staf terhadap prinsip TQM, kurangnya pelatihan teknis, serta lemahnya sinergi dengan pihak eksternal seperti Kemenag atau mitra komunitas. Al-Hakim dan Santoso (2023) menekankan pentingnya membangun

kemitraan strategis untuk mengatasi keterbatasan internal lembaga.

E. Kesimpulan

Kesimpulan akhir yang diperoleh dalam penelitian dan saran perbaikan yang dianggap perlu ataupun penelitian lanjutan yang relevan.

Penerapan Total Quality Management di Madrasah Diniyah Sabilillah Syaichona Cholil memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan dan efisiensi pengelolaan lembaga. Prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan total telah diimplementasikan dengan cukup baik. Kendati menghadapi sejumlah tantangan, madrasah menunjukkan komitmen tinggi dalam mewujudkan budaya mutu yang berkelanjutan.

Untuk memperkuat keberhasilan ini, diperlukan strategi peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan manajemen mutu, perluasan jejaring kemitraan, dan penguatan sistem evaluasi berbasis data. Temuan ini dapat menjadi rujukan bagi madrasah lain dalam menerapkan Umodel manajemen berbasis mutu sebagai

upaya meningkatkan kualitas pendidikan Islam di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hakim, A., & Santoso, R. (2023). *Strategi Kemitraan dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Pustaka Pendidikan Islam.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 8th ed. Boston: Pearson.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. 4th ed. New York: Routledge.
- Oakland, J. S. (2019). *TQM: Text with Cases*. 5th ed. London: Routledge.
- Rahmah, N., & Abdullah, M. (2021). "Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Islam." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 123–137.