

JEJAK SEJARAH DAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT: STUDI KASUS DI RA MA'ARIF NU 002 SAMARINDA

Al Khafidah Arifah Ya Nur Rohmah¹, Bahrani²

^{1,2}Pascasarjana MPI FTIK Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris
Samarinda

Alamat e-mail : 1alkhafidaharifah@gmail.com, 2bahrani@uinsi.ac.id,

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) at RA Ma'arif NU 002 Samarinda in an effort to improve the quality of education, and explore how TQM principles are integrated with Islamic values adopted by the institution. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study indicate that the institution consistently implements three main principles of TQM, namely customer focus, total involvement, and continuous improvement. The focus on students and parents is reflected in an adaptive and needs-based education service program. Total involvement is realized through the active involvement of all elements of the school in decision-making, as well as teacher capacity building programs. Continuous improvement is carried out through periodic program evaluation and innovation cycles. The uniqueness of the implementation of TQM at RA Ma'arif NU 002 is its success in integrating Islamic values such as amanah, deliberation, ihsan, and justice into the institution's quality culture. These values not only strengthen work ethics, but also form a quality paradigm that is not only technical, but also spiritual. This integration creates an educational ecosystem that is not only superior in management, but also in the formation of religious character. The conclusion of this study shows that TQM can be adapted effectively in the context of Islamic educational institutions, with a value approach as a reinforcement of the implementation of the quality management system.

Keywords: implementation, Total Quality Management, quality of education

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) di RA Ma'arif NU 002 Samarinda dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, serta mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip TQM diintegrasikan dengan nilai-nilai keislaman yang dianut oleh lembaga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga menerapkan tiga prinsip utama TQM secara konsisten, yakni fokus pada pelanggan, keterlibatan total, dan perbaikan berkelanjutan. Fokus pada peserta didik dan orang tua tercermin dalam program pelayanan pendidikan yang adaptif dan berbasis kebutuhan. Keterlibatan total diwujudkan melalui pelibatan aktif seluruh unsur sekolah dalam pengambilan keputusan, serta program peningkatan kapasitas guru. Perbaikan berkelanjutan

dijalankan melalui siklus evaluasi dan inovasi program secara berkala. Keunikan dari implementasi TQM di RA Ma'arif NU 002 adalah keberhasilannya dalam mengintegrasikan nilai-nilai keislaman seperti amanah, musyawarah, ihsan, dan keadilan ke dalam budaya mutu lembaga. Nilai-nilai tersebut tidak hanya memperkuat etos kerja, tetapi juga membentuk paradigma mutu yang tidak hanya bersifat teknis, namun juga spiritual. Integrasi ini menciptakan ekosistem pendidikan yang tidak hanya unggul dalam pengelolaan, tetapi juga dalam pembentukan karakter religius. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa TQM dapat diadaptasi secara efektif dalam konteks lembaga pendidikan Islam, dengan pendekatan nilai sebagai penguat implementasi sistem manajemen mutu

Kata Kunci: penerapan, Total Quality Management, mutu pendidikan

A. Pendahuluan

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Konsep ini awalnya berkembang di sektor industri, namun seiring waktu telah diadopsi dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan. Dalam konteks pendidikan, TQM bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui partisipasi aktif semua pihak yang terlibat, mulai dari manajemen hingga peserta didik.

Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan mutu pendidikan. Penelitian oleh Hanif Al Kadri dan rekan-rekannya menyoroti bahwa implementasi TQM di perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas

pendidikan melalui perencanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan.

Di Indonesia, penerapan TQM dalam pendidikan telah menjadi perhatian serius, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai jenjang. Studi oleh Dewi Rokhmah menunjukkan bahwa implementasi TQM di SMA Negeri 1 Bumiayu berhasil meningkatkan mutu pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh stakeholder.

RA Ma'arif NU 002 Samarinda, sebagai bagian dari Lembaga Pendidikan Ma'arif NU, memiliki peran penting dalam menyediakan pendidikan anak usia dini yang berkualitas. Dengan latar belakang keislaman yang kuat, lembaga ini berupaya mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam proses pendidikan. Namun, tantangan dalam

meningkatkan mutu pendidikan tetap menjadi perhatian utama.

Integrasi antara prinsip-prinsip TQM dan nilai-nilai keislaman menjadi hal yang menarik untuk dikaji. Studi oleh Ependi menunjukkan bahwa kepemimpinan berbasis perspektif Islam dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dapat diadaptasi dalam konteks pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan Total Quality Management di RA Ma'arif NU 002 Samarinda dalam meningkatkan mutu pendidikan, dan bagaimana integrasi antara prinsip-prinsip TQM dengan nilai-nilai keislaman yang dianut oleh lembaga tersebut. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis penerapan Total Quality Management di RA Ma'arif NU 002 Samarinda, serta mengeksplorasi bagaimana integrasi antara prinsip-prinsip TQM dengan nilai-nilai keislaman dapat meningkatkan mutu pendidikan di lembaga tersebut.

B. Metode Penelitian (Huruf 12 dan Ditebalkan)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya mengenai sejarah dan penerapan Total Quality Management (TQM) di RA Ma'arif NU 002 Samarinda. Studi kasus dipilih karena fokus penelitian diarahkan pada satu lembaga pendidikan tertentu secara intensif dan mendalam, untuk menggambarkan dinamika penerapan TQM dalam konteks pendidikan Islam usia dini.

Penelitian ini dilaksanakan di RA Ma'arif NU 002 Samarinda, yang beralamat di Kelurahan Sindang Sari, Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, dan staf administrasi yang terlibat langsung dalam perencanaan dan implementasi kebijakan mutu di lembaga tersebut.

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi internal sekolah. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur terkait

seperti jurnal ilmiah, buku referensi tentang TQM, dan dokumen-dokumen resmi yang relevan seperti profil sekolah, SOP lembaga, dan laporan tahunan.

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Wawancara : Dilakukan terhadap kepala sekolah, guru, dan staf tata usaha untuk menggali informasi tentang sejarah pendirian lembaga, pelaksanaan manajemen mutu, serta evaluasi program TQM.
2. Observasi partisipatif : Peneliti mengamati secara langsung aktivitas pembelajaran, manajemen kelas, dan interaksi antara warga sekolah untuk mengetahui implementasi nilai-nilai TQM.
3. Dokumentasi : Pengumpulan dokumen seperti struktur organisasi, visi misi, program kerja, serta catatan evaluasi mutu untuk mendukung analisis data.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi data: Proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah ke dalam bentuk yang lebih terorganisir.
2. Penyajian data: Penyusunan informasi secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif untuk mempermudah penarikan kesimpulan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: Peneliti menarik makna dari data yang telah dianalisis dan melakukan verifikasi melalui triangulasi data untuk meningkatkan validitas hasil.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, dilakukan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai narasumber, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada informan utama guna memastikan bahwa hasil interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan (Huruf 12 dan Ditebalkan)

Penerapan Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di RA Ma'arif NU 002 Samarinda

Penerapan Total Quality Management (TQM) di RA Ma'arif NU 002 Samarinda dilakukan melalui berbagai strategi yang berorientasi pada peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. Strategi tersebut mencakup tiga pilar utama TQM, yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan (Customer Focus)

Sekolah memprioritaskan kepuasan peserta didik dan orang tua melalui layanan pendidikan yang adaptif, komunikatif, dan responsif. Wujud konkret dari prinsip ini adalah tersedianya mekanisme survei kepuasan wali murid setiap semester, konsultasi berkala guru-orang tua, serta program parenting yang dirancang untuk menyelaraskan peran pendidikan di rumah dan sekolah. Langkah ini sejalan dengan prinsip TQM bahwa mutu layanan harus dilihat dari persepsi pengguna (customer-driven quality).

2. Keterlibatan Total (Total Employee Involvement)

Seluruh warga sekolah terlibat dalam proses pengambilan keputusan, pengembangan program, hingga evaluasi. Kepala sekolah memfasilitasi forum guru mingguan, diskusi reflektif, dan pelatihan internal yang mendorong keterlibatan aktif setiap individu. Guru diberdayakan sebagai agen perubahan melalui pelatihan dan penugasan pengembangan kurikulum serta inovasi pembelajaran. Prinsip ini mencerminkan keyakinan dalam TQM bahwa kualitas merupakan tanggung jawab semua orang dalam organisasi, bukan hanya manajemen puncak.

3. Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Evaluasi dan peningkatan mutu dilakukan secara teratur melalui agenda rapat evaluasi bulanan, monitoring kelas, dan refleksi kegiatan. Salah satu contoh praktik perbaikan berkelanjutan adalah revisi program pembelajaran berdasarkan hasil evaluasi belajar anak dan masukan orang tua. Dengan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act), sekolah mampu

memetakan program yang berhasil dan yang perlu ditingkatkan secara sistematis.

Penerapan TQM di RA Ma'arif NU 002 terbukti berdampak positif terhadap mutu pendidikan. Indikatornya terlihat dari meningkatnya kepercayaan masyarakat, stabilitas jumlah peserta didik dari tahun ke tahun, dan partisipasi aktif guru dalam pengembangan profesional.

Integrasi Prinsip TQM dengan Nilai-Nilai Keislaman di RA Ma'arif NU 002 Samarinda

Ciri khas RA Ma'arif NU 002 terletak pada kemampuannya mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM dengan nilai-nilai keislaman yang menjadi dasar operasional dan filosofis lembaga. Nilai-nilai tersebut bukan hanya menjadi etika kerja, melainkan juga membentuk kultur mutu yang spiritual dan sosial.

1. Amanah dan Tanggung Jawab

Konsep amanah dalam Islam mengandung makna tanggung jawab moral dan spiritual dalam menjalankan tugas. Prinsip ini sejalan dengan semangat TQM yang menuntut komitmen setiap individu untuk memberikan kinerja terbaik. Guru dan staf di RA Ma'arif

NU 002 merasa tugas mendidik adalah amanah dari Allah yang harus dijalankan dengan kesungguhan dan profesionalisme.

2. Musyawarah dan Partisipasi

Pengambilan keputusan penting dilakukan melalui musyawarah, yang mencerminkan nilai demokratis dalam Islam. Ini selaras dengan prinsip partisipasi dalam TQM yang mendorong keterlibatan semua anggota organisasi. Kepala sekolah menerapkan pendekatan konsultatif dan kolektif dalam penyusunan kebijakan, memperkuat rasa memiliki terhadap visi dan program sekolah.

3. Ihsan dan Etos Kerja Unggul

Nilai ihsan, yaitu berbuat sebaik mungkin meskipun tidak diawasi manusia, menjadi landasan etika kerja di sekolah. Guru diharapkan bekerja secara optimal bukan karena pengawasan, melainkan karena kesadaran iman. Prinsip ini memperkuat semangat *zero defect* dalam TQM, yaitu upaya untuk memberikan layanan terbaik tanpa kesalahan yang merugikan pengguna jasa.

4. Adil dan Transparan

Sekolah berusaha mengembangkan sistem yang adil dalam pembagian tugas, evaluasi guru, dan layanan kepada siswa. Transparansi dalam pelaporan dan penyampaian informasi juga menjadi budaya penting yang didorong oleh nilai keislaman dan prinsip TQM tentang keterbukaan data dan akuntabilitas.

Integrasi prinsip TQM dengan nilai-nilai Islam menjadikan pengelolaan mutu tidak semata-mata sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai ibadah dan panggilan moral. Hal ini mendorong partisipasi yang lebih dalam, loyalitas yang tinggi, dan budaya kerja yang berkualitas dalam bingkai spiritualitas.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa RA Ma'arif NU 002 Samarinda telah menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) secara sistematis dan kontekstual. Tiga prinsip utama TQM – *customer focus*, *total involvement*, dan *continuous improvement* – telah diimplementasikan melalui kebijakan pelayanan yang berbasis kebutuhan

peserta didik dan wali murid, pelibatan seluruh unsur sekolah dalam pengambilan keputusan, serta evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Keunikan dari implementasi TQM di RA Ma'arif NU 002 terletak pada integrasinya dengan nilai-nilai keislaman, seperti amanah, musyawarah, ihsan, dan tanggung jawab spiritual. Nilai-nilai ini memperkuat struktur manajemen mutu yang tidak hanya berorientasi pada hasil (output), tetapi juga pada proses yang bermakna secara etis dan religius. Dengan demikian, pengelolaan mutu pendidikan di RA Ma'arif NU 002 Samarinda tidak hanya efektif secara manajerial, tetapi juga transformatif dalam membentuk karakter peserta didik dan budaya organisasi.

Penerapan TQM berbasis nilai Islam terbukti meningkatkan mutu lembaga dalam beberapa aspek: kepercayaan masyarakat, kepuasan orang tua, partisipasi guru, serta efektivitas proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan manajemen modern dapat diadaptasi secara harmonis dalam lembaga pendidikan Islam, asalkan

disesuaikan dengan nilai dan karakter lokal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan, antara lain:

1. **Bagi RA Ma'arif NU 002 Samarinda**, disarankan untuk terus mempertahankan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip TQM dengan penguatan pelatihan bagi tenaga pendidik, peningkatan keterlibatan orang tua melalui program parenting, serta pengembangan metode evaluasi berbasis data untuk memonitor pencapaian mutu secara lebih objektif.
2. **Bagi Lembaga Pendidikan Islam lainnya**, praktik penerapan TQM yang diintegrasikan dengan nilai-nilai keislaman di RA Ma'arif NU 002 dapat dijadikan model dalam pengelolaan mutu pendidikan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa manajemen mutu modern dapat diadaptasi dengan mempertahankan identitas keagamaan.
3. **Bagi Pemerintah dan Dinas Pendidikan**, disarankan untuk memberikan pendampingan dan

pelatihan manajemen mutu berbasis TQM bagi lembaga pendidikan Islam, termasuk penguatan nilai-nilai karakter berbasis agama dalam sistem manajemen sekolah.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**, disarankan untuk melakukan penelitian kuantitatif yang dapat mengukur dampak penerapan TQM terhadap capaian akademik siswa, tingkat kepuasan orang tua, dan peningkatan kompetensi guru. Penelitian komparatif antar RA atau lembaga pendidikan sejenis juga dapat menjadi alternatif untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas

DAFTAR PUSTAKA

- Ependi. (2022). "The Influence of Islamic Perspective Leadership and Work Motivation on Employee Performance." *International Journal of Social and Management Studies*, 1–10.
- Kadri, Hanif Al, Lusi Susanti, dan Ermita. (2022). Total Quality Management to Improve the Quality of Higher Education in the 21st Century. *Proceedings of the 2nd*

Padang International Conference on Educational Management and Administration 2021 (PICEMA 2021), 251–61.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025). *Profil RA Ma'arif NU 002 Samarinda*. diakses dari <https://appmadrasah.kemenag.go.id/web/profile?kota=6472&nsm=101264720009&provinsi=64>

Mukhopadhyay, Marmar. (2020). *Total Quality Management in Education. New Delhi: SAGE Publications.*

Robita, Achmad, Fauzi, dan Dakir. (2025). *Transformation of Quality Culture in Improving the Quality of Islamic Education Institutions. International Journal of Education, Culture, and Society*

Rokhmah, Dewi. (2022). *Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMA Negeri 1 Bumiayu*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.