

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI MADRASAH TSANAWIYAH AL- AZHAR SAMARINDA

Yasinta Qur'aini Nurdiniyya¹, Bahrani²

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Email: yasinta2907@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the strategy for improving educational quality based on Total Quality Management (TQM) at MTs Al-Azhar Samarinda. A descriptive qualitative approach was used to examine the implementation of the three core principles of TQM: customer focus, continuous improvement, and employee involvement. The findings indicate that MTs Al-Azhar has adopted these principles by delivering educational services that emphasize student and parent satisfaction, conducting regular program evaluations, and involving teachers and staff in quality management. Despite challenges such as limited resources and resistance to change, the strategy has proven effective in fostering a quality culture and gradually improving educational standards.

Keywords: *Total Quality Management, Educational Quality, Customer Focus, Continuous Improvement, Employee Involvement*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) di MTs Al-Azhar Samarinda. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengkaji penerapan tiga prinsip utama TQM, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs Al-Azhar telah mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut melalui layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan peserta didik dan orang tua, evaluasi program pembelajaran secara rutin, serta pelibatan guru dan staf dalam manajemen mutu. Meskipun terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan, strategi ini terbukti mampu membangun budaya mutu dan meningkatkan kualitas pendidikan secara bertahap.

Kata Kunci: Total Quality Management, Mutu Pendidikan, Fokus Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, Keterlibatan Karyawan

PENDAHULUAN

Mutu pendidikan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Azhar Samarinda sebagai lembaga pendidikan Islam di Samarinda, Kalimantan Timur, berupaya untuk meningkatkan mutu pendidikannya guna memenuhi harapan masyarakat dan menghadapi tantangan globalisasi.¹

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui keterlibatan semua pihak dalam organisasi. Penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan karyawan telah terbukti efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan di berbagai lembaga pendidikan Islam.²

Di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, implementasi TQM menjadi strategi penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Fokus pada

pelanggan diwujudkan melalui pelayanan yang optimal kepada siswa dan orang tua, perbaikan berkelanjutan dilakukan dengan evaluasi dan inovasi dalam proses pembelajaran, serta keterlibatan karyawan tercermin dari partisipasi aktif guru dan staf dalam pengambilan keputusan.

Namun, penerapan TQM di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda tidak terlepas dari tantangan. Beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya pemahaman tentang konsep TQM dapat menghambat efektivitas strategi peningkatan mutu Pendidikan.³

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis secara mendalam strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang telah diterapkan, mengevaluasi efektivitasnya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat

¹ Lailatul Maghfiroh, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta," *Jurnal Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 19–39.

² Amin Muhammad, "Penerapan Total Quality Management dalam Mutu

Pendidikan di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda," *Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1 (2022): 43–55.

³ Putri Syahri, "Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan Islam Melalui Total Quality Management," *Edu Manage* 1, no. 1 (2020).

dalam implementasi TQM di madrasah tersebut.⁴

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan, yakni bagaimana strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) diterapkan di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi strategi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, bagaimana efektivitas penerapan strategi TQM dalam meningkatkan mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda.

Adapun tujuan dari rumusan masalah diatas adalah untuk mendeskripsikan strategi peningkatan mutu Pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) yang diterapkan di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi strategi TQM di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, dan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan strategi TQM dalam

meningkatkan mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM yang dapat diadaptasi oleh lembaga pendidikan Islam lainnya, khususnya di wilayah Kalimantan Timur.

KAJIAN PUSTAKA

Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis TQM

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pada peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui keterlibatan semua pihak dalam organisasi. Dalam konteks pendidikan, TQM diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan melibatkan seluruh komponen sekolah, mulai dari pimpinan, guru, staf, hingga siswa dan orang tua. Menurut Saril, penerapan TQM dalam pendidikan mencakup beberapa prinsip utama, yaitu:⁵

- a. Fokus pada Pelanggan
Menempatkan siswa dan orang tua sebagai pelanggan utama yang harus mendapatkan

⁴ Siti Maidatun, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Ma'had Aly melalui Total Quality Management (TQM)," *Seroja: Jurnal Pendidikan* 3, no. 3 (2024): 110–20.

⁵ Saril, "Total Quality Management (TQM) sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan," *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 963–72.

layanan pendidikan terbaik.

- b. Perbaikan Berkelanjutan
Melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus terhadap proses pembelajaran dan manajemen sekolah.

- c. Keterlibatan Karyawan
Melibatkan seluruh staf dan guru dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan strategis untuk menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama.

Implementasi strategi ini di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda dapat dilakukan melalui program-program seperti pelatihan guru, evaluasi kurikulum, dan peningkatan fasilitas belajar.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi TQM

Keberhasilan penerapan TQM dalam pendidikan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat.

- a. Faktor Pendukung:
 - 1) Komitmen Pimpinan
Kepala sekolah yang memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu akan mendorong keberhasilan implementasi TQM.

- 2) Budaya Kerja Kolaboratif

Adanya budaya kerja yang mendukung kolaborasi antar guru dan staf akan memperkuat pelaksanaan TQM.

- 3) Dukungan Orang Tua dan Masyarakat

Partisipasi aktif orang tua dan masyarakat dalam kegiatan sekolah akan memperkuat implementasi TQM.

- b. Faktor Penghambat:

- 1) Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan dalam hal fasilitas, dana, dan tenaga pendidik dapat menghambat pelaksanaan program peningkatan mutu.

- 2) Resistensi terhadap Perubahan

Sebagian guru dan staf mungkin menunjukkan resistensi terhadap perubahan yang dibawa oleh TQM.

- 3) Kurangnya Pelatihan dan Pemahaman

Kurangnya pelatihan tentang TQM bagi seluruh komponen sekolah dapat menghambat

pemahaman dan penerapannya.

Rozak dalam penelitiannya menekankan pentingnya manajemen sumber daya manusia yang efektif dan pengembangan budaya organisasi yang mendukung untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.⁶ Adapun menurut Muhammad Amin dalam penelitiannya juga mengidentifikasi bahwa keberhasilan implementasi TQM sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan keterlibatan seluruh pihak terkait.⁷

Efektivitas Penerapan Strategi TQM dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Penerapan strategi TQM yang efektif dapat membawa dampak positif terhadap mutu pendidikan.

- a. Peningkatan Prestasi Siswa
Dengan perbaikan berkelanjutan dalam proses pembelajaran, diharapkan terjadi peningkatan hasil belajar siswa.
- b. Kepuasan Stakeholder

Tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan meningkat seiring dengan peningkatan mutu layanan.

- c. Peningkatan Kompetensi Guru

Melalui pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan, kompetensi guru dalam mengajar dan mengelola kelas meningkat.

Menurut Adit dalam studinya menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) dalam perbaikan input, proses, dan output di MAN 5 Sleman berhasil meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan.⁸

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi TQM dalam konteks spesifik Madrasah Tsanawiyah Al-

di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda.”

⁸ Adit M., Kusuma N., dan Hamid A., “Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Perbaikan Input, Proses, dan Output di MAN 5 Sleman,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah* 7, no. 01 (2022): 35–40.

⁶ Rozak A., “Akselerasi Mutu Pendidikan Dasar melalui Total Quality Management,” *Almarhalah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2022): 177–87.

⁷ Muhammad, “Penerapan Total Quality Management dalam Mutu Pendidikan

Azhar Samarinda. Studi kasus memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi dinamika internal lembaga Pendidikan, termasuk interaksi antara manajemen, guru, siswa dan pemangku kepentingan lainnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, sebuah madrasah tsanawiyah yang berkomitmen pada peningkatan mutu Pendidikan. Subjek penelitian meliputi kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, staf administrasi, siswa dan orang tua siswa.⁹ Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan peran keterlibatan mereka dalam implementasi TQM di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda, beberapa temuan utama terkait strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM di

Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Fokus pada Pelanggan (Customer Focus)

Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda menunjukkan komitmen terhadap prinsip *customer focus* dengan menempatkan siswa dan orang tua sebagai mitra strategis dalam proses pendidikan. Hal ini tercermin melalui:

1) Program Keagamaan

Implementasi program seperti sholat dhuha, tilawati, dan infaq yang melibatkan siswa secara aktif, bertujuan membentuk karakter sosial dan spiritual siswa.

2) Keterlibatan Orang Tua

Madrasah secara rutin mengadakan komunikasi dengan orang tua siswa untuk menyampaikan perkembangan akademik dan non-akademik, serta melibatkan mereka dalam kegiatan sekolah.

Pendekatan ini sejalan dengan temuan Febriani & Sesmiarni, yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dengan orang tua dan transparansi

⁹ Sonia N.R., "Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan

Tinggi," *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021): 125–39.

manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sekolah Islam.¹⁰

b. Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Madrasah menerapkan prinsip *continuous improvement* melalui:

1) Evaluasi Rutin

Melakukan evaluasi berkala terhadap program pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

2) Pengembangan Kurikulum

Menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan siswa dan perkembangan zaman, termasuk integrasi teknologi dalam pembelajaran.

Strategi ini mencerminkan pendekatan yang dianjurkan oleh Amin (2022), yang menekankan pentingnya inovasi dan evaluasi berkelanjutan dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan.

c. Keterlibatan Karyawan (Employee Involvement)

Keterlibatan guru dan staf dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan strategis madrasah diwujudkan melalui:

1) Pelatihan dan Workshop

Guru dan staf secara rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan memahami prinsip-prinsip TQM.

2) Tim Kerja Kolaboratif

Pembentukan tim kerja untuk merancang dan mengevaluasi program-program madrasah, memastikan partisipasi aktif dari seluruh karyawan.

Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Tihalmah & Farhani (2023), yang menyoroti peran kepala madrasah dalam mendorong keterlibatan karyawan melalui pelatihan dan komunikasi yang efektif.¹¹

¹⁰ Febriani S. dan Sesmiarni Z., "Building Quality Islamic Schools through Total Quality Management," *Journal of Advanced Islamic Educational Management* 4, no. 2 (2024).

¹¹ Tihalmah T. dan Farhani F., "Peran Kepala Madrasah dalam Implementasi Total Quality Management di Madrasah

PEMBAHASAN

Implementasi strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM di MTs Al-Azhar Samarinda menunjukkan hasil yang positif, dengan peningkatan kepuasan siswa dan orang tua, serta peningkatan kompetensi guru dan staf. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, antara lain:

a. Resistensi terhadap Perubahan

Sebagian guru dan staf menunjukkan resistensi terhadap perubahan yang dibawa oleh TQM, memerlukan pendekatan komunikasi dan pelatihan yang lebih intensif.

b. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan dalam hal fasilitas dan dana menjadi hambatan dalam pelaksanaan program-program peningkatan mutu.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, madrasah perlu:

1. Meningkatkan Komunikasi Internal

Membangun komunikasi yang terbuka dan transparan antara manajemen dan karyawan

untuk mengurangi resistensi.

2. Mencari Sumber Daya Tambahan

Menjalin kemitraan dengan pihak eksternal untuk mendapatkan dukungan sumber daya yang diperlukan.

Strategi ini didukung oleh temuan Waldan, yang menunjukkan bahwa penerapan TQM yang efektif memerlukan dukungan sumber daya yang memadai dan komunikasi yang baik antara semua pihak terkait.¹²

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) di Madrasah Tsanawiyah Al-Azhar Samarinda telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan, baik dari aspek akademik maupun non-akademik. Implementasi TQM yang difokuskan pada tiga prinsip utama yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan karyawan telah diterapkan secara konsisten, meskipun masih dalam tahap pengembangan.

Tsanawiyah Negeri 5 Aceh Barat,” *Ikblas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam* 1, no. 4 (2023).

¹² Waldan R., “The Effect of The Implementation of Total Quality Management

on Student Learning Achievement at SMA Islam Al-Azhar 10 Pontianak,” *At-Turats* 14, no. 2 (2021).

1. Fokus pada pelanggan diterapkan melalui upaya madrasah dalam membangun hubungan yang baik dengan siswa dan orang tua sebagai mitra pendidikan. Program keagamaan dan pembentukan karakter siswa menjadi salah satu pendekatan utama untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap mutu madrasah.
 2. Perbaikan berkelanjutan dilakukan melalui evaluasi program pembelajaran secara berkala dan penyesuaian kurikulum dengan perkembangan zaman serta kebutuhan peserta didik. Hal ini mencerminkan komitmen madrasah dalam menjaga kualitas pendidikan secara menyeluruh.
 3. Keterlibatan karyawan terlihat dari partisipasi aktif guru dan tenaga kependidikan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program sekolah. Pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan kompetensi dan loyalitas tenaga pendidik.
- Meskipun demikian, pelaksanaan TQM di MTs Al-Azhar Samarinda masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan

anggaran, sarana dan prasarana yang belum merata, serta resistensi sebagian guru terhadap perubahan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu perlu didukung dengan kepemimpinan yang kuat, komunikasi yang efektif, dan pembinaan berkelanjutan kepada seluruh elemen madrasah.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran strategis yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak madrasah dan pemangku kepentingan pendidikan:

1. Peningkatan Kapasitas Kepemimpinan Kepala Madrasah

Kepala madrasah perlu terus memperkuat kompetensi manajerial dalam mengelola perubahan dan menerapkan prinsip-prinsip TQM secara menyeluruh. Pelatihan kepemimpinan berbasis mutu sangat diperlukan untuk membangun budaya kerja yang produktif dan inovatif.

2. Penguatan Budaya Mutu Sekolah

Madrasah perlu menciptakan budaya mutu yang menjadi bagian dari nilai-nilai sehari-hari warga sekolah, baik bagi guru,

siswa, maupun staf. Upaya ini dapat dilakukan melalui pembiasaan kerja sistematis, monitoring rutin, dan evaluasi berbasis indikator mutu.

3. Optimalisasi Peran Guru dan Staf dalam Pengambilan Keputusan

Untuk memperkuat keterlibatan karyawan, pihak madrasah sebaiknya melibatkan guru dan staf dalam forum musyawarah madrasah, evaluasi program, serta kegiatan pengembangan profesional yang berkelanjutan.

4. Pemanfaatan Teknologi dan Digitalisasi Layanan Pendidikan

Guna mendukung efektivitas komunikasi dengan orang tua dan siswa, serta untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan pembelajaran, madrasah perlu menerapkan teknologi digital seperti platform e-learning, aplikasi monitoring siswa, dan sistem manajemen informasi sekolah.

5. Kemitraan dan Kolaborasi Eksternal

MTs Al-Azhar Samarinda perlu menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi, dunia usaha, dan tokoh masyarakat untuk memperluas akses terhadap sumber daya, pelatihan, serta

program pengembangan pendidikan yang relevan.

6. Evaluasi TQM secara Berkala

Evaluasi terhadap implementasi TQM perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan agar madrasah dapat mengetahui capaian, hambatan, dan langkah perbaikan yang diperlukan. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam merancang strategi mutu jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Rozak. "Akselerasi Mutu Pendidikan Dasar melalui Total Quality Management." *Almarhalah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2022): 177–87.
- M., Adit, Kusuma N., dan Hamid A. "Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Perbaikan Input, Proses, dan Output di MAN 5 Sleman." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah* 7, no. 01 (2022): 35–40.
- Maghfiroh, Lailatul. "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta." *Jurnal*

- Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 19–39.
- Maidatun, Siti. “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Ma’had Aly melalui Total Quality Management (TQM).” *Seroja: Jurnal Pendidikan* 3, no. 3 (2024): 110–20.
- Muhammad, Amin. “Penerapan Total Quality Management dalam Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda.” *Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1 (2022): 43–55.
- N.R., Sonia. “Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi.” *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021): 125–39.
- R., Waldan. “The Effect of The Implementation of Total Quality Management on Student Learning Achievement at SMA Islam Al-Azhar 10 Pontianak.” *At-Turats* 14, no. 2 (2021).
- S., Febriani, dan Sesmiarni Z. “Building Quality Islamic Schools through Total Quality Management.” *Journal of Advanced Islamic Educational Management* 4, no. 2 (2024).
- Saril. “Total Quality Management (TQM) sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan.” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 963–72.
- Syahri, Putri. “Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan Islam Melalui Total Quality Management.” *Edu Manage* 1, no. 1 (2020).
- T., Tihalmah, dan Farhani F. “Peran Kepala Madrasah dalam Implementasi Total Quality Management di Madrasah Tsanawiyah Negeri 5 Aceh Barat.” *Ikhlās: Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam* 1, no. 4 (2023).