

## **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN DASAR DI INDONESIA: STUDI KASUS DI SD PLUS MELATI SAMARINDA**

**Anata Rifiiyah<sup>1</sup>, Bahrani<sup>2</sup>**

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

E-mail : [1anatarifiyyah70@gmail.com](mailto:1anatarifiyyah70@gmail.com), [2bahrani@uinsi.ac.id](mailto:2bahrani@uinsi.ac.id),

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe the implementation of Total Quality Management (TQM) in primary education institutions through a case study at SD Plus Melati Samarinda. TQM is a managerial approach that emphasizes the participation of all organizational elements in the process of continuous quality improvement. This research uses a qualitative method with a case study design. Data collection techniques included observation, in-depth interviews, and documentation. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and verification. The results showed that TQM principles had been implemented at SD Plus Melati through leadership commitment, staff and teacher involvement, continuous training, and an internal quality evaluation system. However, challenges such as limited resources and resistance to change still exist. TQM implementation has contributed to improving the quality of educational services and stakeholder satisfaction.*

**Keywords:** *Total Quality Management, primary education, education quality, case study, SD Plus Melati*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Total Quality Management (TQM) pada lembaga pendidikan dasar melalui studi kasus di SD Plus Melati Samarinda. TQM merupakan pendekatan manajerial yang mengedepankan partisipasi seluruh elemen organisasi dalam proses perbaikan mutu secara berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip TQM telah diimplementasikan di SD Plus Melati melalui komitmen kepemimpinan, keterlibatan staf dan guru, pelatihan berkelanjutan, serta sistem evaluasi mutu internal. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan masih menjadi hambatan. Implementasi TQM terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan stakeholder.

**Kata kunci:** Total Quality Management, pendidikan dasar, mutu pendidikan, studi kasus, SD Plus Melati

## **A. Pendahuluan**

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia, karena melalui pendidikan, individu dapat mengembangkan potensi, keterampilan, dan karakter yang diperlukan untuk menghadapi tantangan kehidupan. Dalam era globalisasi yang penuh dinamika serta perkembangan teknologi yang pesat, pendidikan memegang peranan strategis dalam menciptakan generasi yang adaptif, inovatif, dan kompeten. Terlebih lagi, dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0, lembaga pendidikan tidak hanya dituntut untuk menghasilkan lulusan yang cerdas secara akademik, tetapi juga mampu bersaing di tingkat global dengan menguasai keterampilan abad ke-21.

Untuk menjawab tantangan tersebut, lembaga pendidikan perlu melakukan transformasi dan inovasi dalam sistem pengelolaan dan pelayanannya. Salah satu pendekatan strategis yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan mutu organisasi adalah Total Quality Management (TQM). Menurut Yusuf dan Hartati (2021), TQM dapat mendorong terciptanya budaya mutu dalam organisasi melalui pendekatan yang menyeluruh dan sistematis. Konsep ini menekankan pentingnya keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Dalam konteks pendidikan, TQM mencakup penerapan prinsip-prinsip seperti fokus pada pelanggan (dalam

hal ini siswa dan orang tua), keterlibatan seluruh anggota organisasi, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan yang berbasis data dan fakta. Lestari dan Sudibyo (2023) menekankan bahwa penerapan TQM di lembaga pendidikan bertujuan untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien, serta membangun sistem manajemen sekolah yang profesional. Keberhasilan implementasi TQM sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kualitas kepemimpinan di lingkungan sekolah.

Implementasi TQM di sekolah dasar memiliki tantangan tersendiri yang memerlukan komitmen kuat dari berbagai pihak. Menurut Putra dan Nugroho (2021), keberhasilan penerapan TQM di tingkat sekolah dasar bergantung pada sejumlah faktor penting, seperti kepemimpinan yang visioner, budaya kerja yang kolaboratif, sistem evaluasi mutu yang terukur, serta partisipasi aktif dari guru, siswa, dan orang tua. Proses ini juga harus dilandasi oleh komunikasi yang efektif, pelatihan yang berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan evaluasi kinerja.

Salah satu contoh nyata dari implementasi TQM dalam konteks sekolah dasar adalah SD Plus Melati Samarinda. Sekolah dasar swasta ini dikenal memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan. Sejak tahun 2019, SD Plus Melati telah mengadopsi prinsip-

prinsip TQM dalam pengelolaan institusinya, mulai dari perencanaan strategis, manajemen kelas, hingga sistem evaluasi pembelajaran. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana implementasi TQM dilakukan di SD Plus Melati Samarinda, termasuk strategi yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta dampak yang dirasakan oleh seluruh warga sekolah

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Menurut Yin (2018), studi kasus cocok digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena dan konteks tidak jelas.

Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, staf administrasi, serta orang tua siswa di SD Plus Melati. Teknik pengumpulan data meliputi:

1. **Observasi** terhadap kegiatan pembelajaran, rapat staf, dan kegiatan evaluasi mutu.
2. **Wawancara mendalam** dengan kepala sekolah, lima guru, dua staf administrasi, dan tiga orang tua siswa.
3. **Studi dokumentasi** terhadap dokumen perencanaan strategis, laporan evaluasi mutu, dan arsip pelatihan guru.

Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode. Analisis data dilakukan menggunakan teknik interaktif Miles dan Huberman (2014), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Komitmen Kepemimpinan**

Kepemimpinan kepala sekolah di SD Plus Melati menjadi elemen sentral dalam penerapan Total Quality Management (TQM). Kepala sekolah berperan aktif dalam mengarahkan perubahan menuju budaya mutu, tidak hanya sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai inspirator bagi seluruh warga sekolah. Gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan mampu membangun semangat kerja dan mendorong inovasi secara berkelanjutan (Arifin, 2019).

Salah satu bentuk nyata dari kepemimpinan transformasional tersebut adalah keterlibatan guru dalam proses pengambilan keputusan strategis. Kepala sekolah membuka ruang dialog yang memungkinkan guru menyampaikan ide dan berkontribusi dalam merancang kebijakan sekolah. Langkah ini memperkuat rasa kepemilikan dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pelaksanaan program mutu.

Komitmen terhadap mutu juga terlihat dalam penyusunan visi dan misi sekolah yang mengedepankan peningkatan kualitas

pendidikan. Kepala sekolah menetapkan indikator kinerja utama (IKU) yang terukur sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan di SD Plus Melati bersifat strategis dan berorientasi pada hasil yang nyata.

## **2. Keterlibatan Personel Sekolah**

Seluruh staf dan guru di SD Plus Melati berperan aktif dalam proses peningkatan mutu pendidikan melalui pendekatan yang kolaboratif. Keterlibatan mereka tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup partisipasi dalam perencanaan, evaluasi, dan pelaksanaan program-program mutu. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sekolah dilakukan secara inklusif, di mana setiap elemen memiliki peran strategis dalam mendorong perubahan ke arah yang lebih baik.

Rapat koordinasi bulanan dimanfaatkan sebagai ruang bersama untuk refleksi, identifikasi masalah, dan perumusan solusi secara kolektif. Forum ini tidak hanya memperkuat komunikasi internal, tetapi juga menjadi media pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan. Partisipasi aktif seluruh warga sekolah dalam forum semacam ini mendukung temuan Sunaryo (2020), yang menegaskan bahwa kolaborasi

merupakan kunci dalam membangun budaya mutu di lingkungan pendidikan.

## **3. Pelatihan dan Pengembangan**

Pelatihan guru di SD Plus Melati dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan. Kegiatan ini dirancang untuk memastikan bahwa guru selalu mendapatkan pembaruan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran saat ini. Pendekatan pelatihan bersifat praktis dan disesuaikan dengan tantangan yang dihadapi di kelas.

Fokus utama pelatihan mencakup penerapan strategi pembelajaran aktif dan penggunaan asesmen formatif dalam proses belajar mengajar. Guru didorong untuk menciptakan pembelajaran yang melibatkan siswa secara langsung dan memberikan umpan balik berkelanjutan guna memantau perkembangan mereka. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran di kelas.

Pelatihan ini juga bertujuan memperkuat kompetensi profesional guru dalam merespons perubahan kurikulum serta perkembangan teknologi pendidikan. Seperti yang disampaikan oleh Lestari dan Sudibyo (2023), penguatan kapasitas guru menjadi kunci dalam memastikan kualitas pembelajaran tetap relevan

dan adaptif terhadap tuntutan zaman.

#### **4. Sistem Evaluasi Mutu Internal**

SD Plus Melati menerapkan sistem evaluasi mutu yang berbasis pada pengumpulan dan analisis data secara sistematis. Pendekatan ini memungkinkan sekolah untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai berbagai aspek kinerja institusi, yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dilakukan setiap semester, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam operasional sekolah.

Evaluasi mencakup beberapa aspek, seperti kepuasan siswa dan orang tua, kinerja guru, serta efektivitas pembelajaran yang diterapkan di kelas. Melalui pengumpulan data dari berbagai pihak, termasuk hasil survei kepada siswa dan orang tua, sekolah dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Hal ini juga memberikan kesempatan bagi pihak sekolah untuk lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, evaluasi kinerja guru juga menjadi bagian penting dalam sistem ini. Data yang diperoleh dari hasil evaluasi membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pengajaran serta pengembangan kompetensi profesional guru. Dengan

demikian, evaluasi ini tidak hanya fokus pada hasil pembelajaran, tetapi juga pada proses yang berlangsung di dalam kelas.

Data yang terkumpul dari evaluasi ini digunakan sebagai landasan untuk merancang program pengembangan dan perbaikan ke depan. Dengan mengikuti rekomendasi yang didasarkan pada hasil evaluasi, SD Plus Melati dapat melakukan penyesuaian dan pembaruan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh, sesuai dengan temuan yang dijelaskan oleh Rahman et al. (2022).

#### **5. Tantangan Implementasi**

Dalam implementasi TQM di SD Plus Melati, beberapa tantangan muncul, salah satunya adalah keterbatasan anggaran yang berdampak pada pelatihan dan fasilitas pendukung. Meskipun ada niat untuk meningkatkan kompetensi guru dan fasilitas pendidikan, dana yang terbatas menjadi kendala dalam pelaksanaan program-program pengembangan yang optimal. Hal ini memerlukan kebijakan yang bijak dalam pengalokasian sumber daya serta prioritas pada aspek-aspek yang paling mendesak.

Selain itu, resistensi sebagian guru terhadap perubahan prosedur kerja juga menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan. Perubahan budaya organisasi yang berorientasi pada mutu

memang memerlukan waktu untuk dapat diterima sepenuhnya oleh semua pihak. Seperti yang disampaikan oleh Herlina & Saputra (2019), perubahan semacam ini memerlukan strategi komunikasi yang efektif agar seluruh anggota organisasi, termasuk guru, dapat memahami dan mendukung perubahan yang ada.

### **E. Kesimpulan**

Implementasi TQM di SD Plus Melati Samarinda telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan pendekatan yang sistematis, yang mencakup komitmen kepemimpinan yang kuat, keterlibatan aktif seluruh staf, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi mutu yang terstruktur, sekolah ini berhasil meningkatkan kepuasan stakeholder, termasuk siswa, orang tua, dan guru. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan anggaran untuk pelatihan dan fasilitas serta resistensi terhadap perubahan prosedur kerja masih menjadi hambatan yang perlu diperhatikan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, disarankan agar SD Plus Melati dapat mencari sumber pendanaan alternatif untuk mendukung pelatihan dan pengadaan fasilitas yang memadai. Selain itu, penting untuk memperkuat komunikasi internal dengan menggunakan strategi yang lebih efektif dalam memperkenalkan perubahan prosedur. Penerapan TQM yang berkelanjutan di sekolah dasar di Indonesia, seperti yang ditemukan dalam penelitian ini, dapat menjadi

model yang baik untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Z. (2019). Strategi peningkatan mutu pendidikan melalui TQM. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 7(1), 45–60.
- Firmansyah, R. (2020). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 123-135.
- Herlina, D., & Saputra, D. (2019). Tantangan Implementasi TQM di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan Indonesia*, 5(1), 45–56.
- Lestari, A., & Sudibyo, Y. (2023). Profesionalisme Guru dalam Kerangka Manajemen Mutu Pendidikan. *Jurnal Kependidikan*, 11(1), 79-92.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Putra, H. S., & Nugroho, S. (2021). Kepemimpinan Visioner dalam Implementasi TQM di Sekolah. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 7(3), 88-97.
- Rahman, A., Supriadi, E., & Fauziah, N. (2022). Evaluasi Mutu Berbasis TQM di Sekolah Dasar. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 10(2), 102–115.
- Sunaryo, E. (2020). Budaya Organisasi dan TQM di Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Sekolah*, 5(4), 211-224.

Suyanto, S. (2020). Pendidikan Abad 21: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Indonesia*, 3(1), 1-10.

Widodo, S., & Jatmiko, A. (2022). Total Quality Management dalam Perspektif Pendidikan Dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu Pendidikan*, 9(1), 66-78.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE.

Yusuf, M., & Hartati, R. (2021). Pengaruh TQM terhadap Kepuasan Stakeholder Pendidikan. *Jurnal Mutu Pendidikan*, 13(1), 23-38.

Zainuddin, A. (2020). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pengelolaan Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 156-169.

Prasetyo, B., & Utami, D. (2021). Implementasi TQM Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(2), 101-114.

Nugraha, T., & Sari, D. (2023). Evaluasi Program TQM di Lembaga Pendidikan Dasar. *Jurnal Riset Pendidikan*, 11(1), 55-70.