

TATA KELOLA MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Rita Hastuti¹, Cecep Hilman²

^{1,2}Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Langlangbuana

¹rita.hastuti@unla.ac.id, ²cecephilman77@gmail.com

ABSTRACT

The low quality of education in several educational institutions indicates the need for well-directed, systematic, and continuously improvement-oriented management governance. This study aims to analyze the concepts, principles, and implementation of Total Quality Management (TQM) in educational management governance to enhance educational quality. The research method employed is a literature study, with data collected through a review of books, national and international journal articles, and relevant educational policy documents, which were analyzed using descriptive qualitative content analysis techniques. The findings indicate that the TQM concept positions quality as the primary orientation through stakeholder satisfaction and continuous improvement. The implementation of TQM principles contributes to strengthening planning, organizing, implementation, and evaluation processes in educational quality management in a systematic manner. This study concludes that TQM-based educational management governance is a relevant and strategic approach for promoting sustainable improvement in educational quality.

Keywords: Governance, Management, and Educational Quality

ABSTRAK

Rendahnya mutu pendidikan di beberapa lembaga pendidikan menunjukkan perlunya tata kelola manajemen yang terarah, sistematis, dan berorientasi pada peningkatan kualitas berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep, prinsip, dan penerapan Total Quality Management (TQM) dalam tata kelola manajemen pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan teknik pengumpulan data melalui penelusuran buku, artikel jurnal nasional dan internasional, serta dokumen kebijakan pendidikan yang relevan, yang dianalisis menggunakan teknik analisis isi secara deskriptif-kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa konsep TQM menempatkan mutu sebagai orientasi utama melalui kepuasan pemangku kepentingan dan perbaikan berkelanjutan. Penerapan prinsip-prinsip TQM berkontribusi dalam memperkuat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi mutu pendidikan secara sistemik. Simpulan penelitian ini menegaskan

bahwa tata kelola manajemen pendidikan berbasis TQM relevan dan strategis dalam mendorong peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Tata kelola pendidikan, Management, dan Mutu pendidikan

A. Pendahuluan

Mutu pendidikan merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dan menjadi fokus strategis dalam pembangunan sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan harus dikelola secara terencana dan berkelanjutan untuk menjamin pencapaian standar mutu nasional. Dalam konteks tersebut, tata kelola manajemen pendidikan dituntut mampu menjamin efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, pendekatan manajemen berbasis mutu menjadi kebutuhan fundamental dalam sistem pendidikan nasional (Tilaar, 2021).

Perkembangan global menuntut sistem pendidikan yang adaptif terhadap perubahan sosial, teknologi, dan kebutuhan kompetensi abad ke-21. Lembaga pendidikan tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang unggul secara akademik, tetapi juga

memiliki daya saing dan karakter global. Namun, berbagai laporan internasional menunjukkan bahwa lemahnya tata kelola dan manajemen mutu masih menjadi persoalan utama dalam sistem pendidikan di banyak negara berkembang. Kondisi ini menegaskan urgensi penerapan pendekatan manajemen mutu yang sistematis dan berkelanjutan (World Bank, 2020).

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai orientasi utama melalui keterlibatan seluruh unsur organisasi. Dalam konteks pendidikan, TQM dipahami sebagai strategi pengelolaan yang menekankan kepuasan pemangku kepentingan, budaya mutu, dan perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini relevan untuk menjawab persoalan mutu pendidikan yang bersifat struktural dan kultural. Oleh sebab itu, TQM menjadi salah satu pendekatan strategis dalam tata kelola

manajemen pendidikan modern (Sallis, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja lembaga pendidikan. Implementasi TQM terbukti mampu memperkuat perencanaan strategis, meningkatkan partisipasi warga sekolah, dan memperbaiki sistem evaluasi mutu. Selain itu, penerapan TQM berdampak pada meningkatnya kepuasan peserta didik dan efektivitas layanan pendidikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa TQM memiliki potensi besar dalam meningkatkan mutu pendidikan secara sistemik (Nasution, 2021).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada aspek implementatif TQM di tingkat institusi pendidikan. Kajian yang membahas secara komprehensif konsep dan prinsip TQM dalam kerangka tata kelola manajemen pendidikan masih relatif terbatas. Padahal, pemahaman konseptual yang kuat diperlukan agar penerapan TQM tidak bersifat parsial dan prosedural. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian

yang perlu dikaji lebih mendalam (Rahmah, 2022).

Sebagai tindak lanjut dari kondisi tersebut, diperlukan kajian yang menempatkan Total Quality Management tidak hanya sebagai pendekatan teknis, tetapi sebagai kerangka konseptual dalam tata kelola manajemen pendidikan secara menyeluruh. Kajian semacam ini penting untuk merumuskan pemahaman yang sistematis mengenai hubungan antara konsep, prinsip, dan penerapan TQM dalam konteks peningkatan mutu pendidikan. Dengan pendekatan konseptual yang kuat, implementasi TQM diharapkan tidak berhenti pada aspek administratif semata, melainkan mampu membentuk budaya mutu yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah kajian tersebut melalui analisis teoretis yang komprehensif dan terintegrasi.

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, penerapan TQM juga menghadapi tantangan berupa budaya organisasi, keterbatasan sumber daya, dan lemahnya komitmen manajerial. Banyak lembaga pendidikan masih menerapkan pola manajemen

tradisional yang kurang berorientasi pada mutu dan perbaikan berkelanjutan. Akibatnya, upaya peningkatan mutu sering kali tidak berjalan secara konsisten dan berkesinambungan. Situasi ini memperkuat urgensi kajian tentang tata kelola manajemen pendidikan berbasis TQM (Fattah, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji Total Quality Management sebagai pendekatan strategis dalam tata kelola manajemen pendidikan. Fokus kajian mencakup analisis konsep, prinsip, dan penerapan TQM dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kerangka konseptual yang komprehensif bagi pengembangan manajemen pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada penguatan kajian administrasi pendidikan berbasis mutu (Mulyasa, 2022).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan berbasis mutu. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi praktis bagi pengelola lembaga pendidikan

dalam merancang tata kelola yang berorientasi pada peningkatan mutu. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengambil kebijakan pendidikan. Dengan demikian, tata kelola manajemen pendidikan berbasis Total Quality Management dapat dipahami sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode *library research* untuk mengkaji tata kelola manajemen pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis konsep, prinsip, dan penerapan TQM dalam pengelolaan pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan. Fokus penelitian diarahkan pada kajian teoretis dan konseptual mengenai integrasi TQM dalam sistem tata kelola manajemen pendidikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sumber pustaka berupa buku ilmiah, artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi, serta

dokumen kebijakan pendidikan yang relevan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) secara deskriptif-kualitatif untuk mengidentifikasi tema, pola, dan konstruksi konseptual utama. Hasil analisis selanjutnya disintesis untuk membangun pemahaman komprehensif mengenai peran TQM dalam peningkatan mutu pendidikan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen yang menekankan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh komponen lembaga pendidikan. TQM memandang mutu sebagai tanggung jawab bersama yang mencakup pimpinan, pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam konteks pendidikan, mutu tidak hanya diukur dari hasil akademik, tetapi juga dari proses, layanan, dan kepuasan pengguna pendidikan. Pendekatan ini menempatkan peserta didik sebagai pelanggan utama yang

harus dilayani secara optimal (Sallis, 2019).

TQM dalam pendidikan bertumpu pada prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), pengambilan keputusan berbasis data, serta kepemimpinan partisipatif. Penerapan prinsip ini mendorong lembaga pendidikan untuk melakukan evaluasi sistematis terhadap seluruh proses pembelajaran dan manajemen. Selain itu, TQM menekankan pentingnya budaya mutu yang dibangun secara konsisten dalam jangka panjang. Budaya mutu tersebut menjadi fondasi dalam menciptakan kinerja institusi pendidikan yang efektif dan efisien (Rusman, 2021).



Sumber : <https://www.gbtec.com/wiki>

Gambar 1.
Konsep Total Quality Management (TQM)
Berdasarkan konsep pada gambar, Total Quality Management

(TQM) dalam pendidikan menempatkan peserta didik dan pemangku kepentingan sebagai fokus utama layanan (focus on customer), dengan melibatkan seluruh pendidik dan tenaga kependidikan secara aktif dalam peningkatan mutu (employee involvement). Proses pendidikan dikelola secara terpusat dan sistematis (process centered) melalui sistem yang terintegrasi (integrated system), didukung komunikasi yang efektif serta pengambilan keputusan berbasis data dan fakta (fact-based decisions). Seluruh upaya tersebut diarahkan melalui pendekatan strategis dan perbaikan berkelanjutan (*strategic approach and continuous improvement*) agar mutu pendidikan meningkat secara konsisten dan berkelanjutan.

Ruang lingkup TQM dalam pelaksanaan pendidikan meliputi perencanaan strategis, pengelolaan kurikulum, proses pembelajaran, evaluasi, serta layanan administrasi pendidikan. Setiap aspek tersebut harus dikelola secara terintegrasi agar menghasilkan mutu pendidikan yang berkelanjutan. Implementasi TQM juga menuntut adanya standar mutu yang jelas dan mekanisme pengendalian kualitas yang

sistematis. Dengan demikian, seluruh aktivitas pendidikan dapat diarahkan pada pencapaian tujuan mutu yang telah ditetapkan (Suryadi, 2020).

Meskipun memiliki banyak kelebihan, penerapan TQM dalam pendidikan juga memiliki sejumlah keterbatasan. Kelebihannya terletak pada peningkatan kinerja lembaga, kepuasan pemangku kepentingan, serta terciptanya budaya kerja yang kolaboratif. Namun, TQM membutuhkan komitmen tinggi, waktu yang panjang, serta sumber daya manusia yang siap berubah. Tanpa pemahaman konseptual yang kuat, penerapan TQM berpotensi menjadi formalitas administratif semata (Wibowo, 2022).

Keberhasilan TQM dalam konteks pendidikan sangat ditentukan oleh kepemimpinan yang visioner, konsistensi kebijakan, serta keterlibatan seluruh unsur organisasi pendidikan secara berkelanjutan. Selain itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan agar prinsip-prinsip TQM dapat dipahami dan diinternalisasi secara utuh. Dengan pendekatan tersebut, TQM tidak hanya berfungsi sebagai alat manajerial, tetapi menjadi

kerangka strategis dalam membangun mutu pendidikan yang berorientasi jangka panjang.

Prinsip Total Quality Management (TQM)

Prinsip Total Quality Management (TQM) menekankan orientasi pada mutu sebagai tanggung jawab seluruh anggota organisasi melalui keterlibatan aktif, perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Para ahli memandang TQM sebagai pendekatan manajerial yang mengintegrasikan kepemimpinan, proses, dan sumber daya manusia untuk mencapai kepuasan pemangku kepentingan secara berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2020). Dalam perspektif manajemen modern, prinsip TQM mencakup fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, dan sistem manajemen yang terintegrasi (Oakland, 2021). Prinsip-prinsip tersebut menuntut komitmen jangka panjang serta perubahan budaya organisasi menuju mutu sebagai nilai utama (Sallis, 2022).

Dalam dunia pendidikan, prinsip TQM semakin relevan seiring tuntutan peningkatan mutu layanan pendidikan

di era global dan digital. Tren penerapan TQM di lembaga pendidikan terlihat pada penguatan budaya mutu, akuntabilitas kinerja, dan evaluasi berbasis data untuk mendukung pengambilan keputusan strategis (Fadhli, 2021). Selain itu, TQM mendorong partisipasi guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik sebagai bagian dari sistem mutu yang saling terintegrasi (Arifin, 2023). Perkembangan ini menunjukkan bahwa TQM tidak hanya dipahami sebagai pendekatan manajemen industri, tetapi telah bertransformasi menjadi kerangka strategis dalam tata kelola pendidikan berkelanjutan (Nasution, 2024).

Prinsip TQM dalam pendidikan menuntut kepemimpinan yang visioner dan konsisten dalam membangun budaya mutu di seluruh lini organisasi. Setiap proses akademik dan administratif perlu dirancang secara sistematis agar selaras dengan tujuan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Dengan demikian, mutu tidak dipahami sebagai hasil akhir semata, tetapi sebagai proses berkelanjutan yang terus dievaluasi dan disempurnakan.

Selain itu, keberhasilan TQM dalam pendidikan sangat bergantung

pada kesiapan sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan perubahan. Keterlibatan aktif pendidik dan tenaga kependidikan menjadi kunci dalam memastikan setiap kebijakan mutu dapat diimplementasikan secara efektif. Melalui pendekatan ini, lembaga pendidikan diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Implementasi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan

Implementasi TQM dalam lembaga pendidikan diawali dengan penetapan visi dan standar mutu yang jelas sebagai acuan seluruh aktivitas organisasi. Langkah selanjutnya adalah membangun komitmen pimpinan serta melibatkan seluruh unsur lembaga, mulai dari pendidik, tenaga kependidikan, hingga peserta didik dalam budaya perbaikan berkelanjutan. Lembaga pendidikan juga perlu menyusun sistem kerja yang terintegrasi melalui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut yang berorientasi pada mutu. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan monitoring berkelanjutan menjadi bagian penting

dalam memastikan prinsip TQM berjalan secara konsisten.

Dampak penerapan TQM dalam pendidikan terlihat dari meningkatnya efektivitas layanan akademik dan administratif yang lebih responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan pemangku kepentingan. TQM mendorong lembaga pendidikan untuk memperbaiki kurikulum secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi guru melalui pelatihan profesional, serta memperkuat sistem evaluasi pembelajaran yang berorientasi pada mutu. Selain itu, implementasi prinsip TQM memperkuat kolaborasi antara sekolah, orang tua, dan masyarakat dalam upaya menciptakan layanan pendidikan yang menyeluruh. Secara keseluruhan, penerapan TQM berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai aspek layanan pendidikan (Nora, 2024).

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam dunia pendidikan saat ini semakin relevan seiring dengan transformasi digital dan tuntutan mutu pendidikan yang unggul serta kompetitif. Lembaga pendidikan dituntut untuk mengintegrasikan prinsip TQM

dengan pemanfaatan teknologi digital dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran. Melalui sistem manajemen mutu berbasis digital, proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan berbasis data. Kondisi ini menjadikan TQM tidak hanya sebagai pendekatan manajerial, tetapi juga sebagai strategi adaptif dalam menghadapi perubahan lingkungan pendidikan yang dinamis.

Dalam praktiknya, banyak lembaga pendidikan seperti sekolah unggulan, madrasah berbasis mutu, dan perguruan tinggi yang telah menerapkan TQM melalui sistem penjaminan mutu internal, evaluasi kinerja berbasis teknologi, serta peningkatan layanan akademik dan nonakademik. Penerapan TQM dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pimpinan, pendidik, tenaga kependidikan, hingga peserta didik dalam budaya perbaikan berkelanjutan. Melalui pendekatan ini, lembaga pendidikan mampu meningkatkan kualitas kurikulum, profesionalisme sumber daya manusia, serta kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan

demikian, TQM menjadi kerangka strategis yang mendukung terwujudnya mutu pendidikan yang berdaya saing tinggi di era digital.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan konsep, prinsip, dan implementasi Total Quality Management (TQM), dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan pendekatan strategis yang menempatkan mutu sebagai orientasi utama dalam tata kelola manajemen pendidikan. Prinsip-prinsip TQM mendorong keterlibatan seluruh unsur lembaga pendidikan, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berbasis data dan kebutuhan pemangku kepentingan. Implementasi TQM secara konsisten, khususnya dalam konteks pendidikan berbasis digital, berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu, daya saing, dan keberlanjutan lembaga pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka ditulis mengacu kepada standar APA 6th dengan panduan sebagai berikut :

Buku :

- Fattah, N. (2020). Manajemen pendidikan berbasis mutu. Remaja Rosdakarya.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality (9th ed.). Pearson Education.
- Mulyasa, E. (2022). Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah. Bumi Aksara.
- Oakland, J. S. (2021). Total quality management and operational excellence: Text with cases (5th ed.). Routledge.
- Sallis, E. (2021). Total quality management in education (4th ed.). Routledge.
- Tilaar, H. A. R. (2021). Paradigma baru pendidikan nasional. Rineka Cipta.

Jurnal :

- Arifin, Z. (2023). Budaya mutu dan partisipasi sivitas akademika dalam peningkatan kualitas pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 30(1), 55–66.
- Azhar, I. (2023). Konseptualisasi peningkatan mutu pendidikan tinggi melalui Total Quality Management (TQM). *TARBIYA ISLAMIA: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 8(1), 342.
<https://doi.org/10.36815/tarbiya.v8i1.342>
- Fadhli, M. (2021). Implementasi Total Quality Management dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 101–112.

- Nasution, M. N. (2021). Implementasi Total Quality Management dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 28(2), 145–156.
- Nasution, S. (2024). Total Quality Management sebagai strategi peningkatan mutu pendidikan berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 29(1), 1–12.
- Rahmah, S. (2022). Total Quality Management sebagai pendekatan peningkatan mutu lembaga pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 33–45.
- Rusman. (2021). Manajemen mutu pendidikan berbasis Total Quality Management. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 28(3), 201–210.
- Suryadi, A. (2020). Sistem penjaminan mutu internal dalam pengelolaan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 25(2), 89–98.
- Wibowo. (2022). Manajemen perubahan dan tantangan implementasi TQM dalam pendidikan. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 7(1), 41–52.

Jurnal :

- Hodgson, J., & Weil, J. (2011). Commentary: how individual and profession-level factors influence discussion of disability in prenatal genetic counseling. *Journal of Genetic Counseling*, 1-3.
- Fariq, A. (2011). Perkembangan dunia konseling memasuki era globalisasi. *Pedagogi*, II Nov 2011(Universitas Negeri Padang), 255-262.

World Bank. (2020). *Improving education quality in developing countries*. World Bank Publications.