

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU BERBASIS FOKUS
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN
DI SDN 007 SANGATTA UTARA**

Laila¹, Siti Novi Coaliani², Phiniel Kurung Pabita³, Azainil⁴, Laili Komariyah⁵
^{1,2,3,4,5}Magister Manajemen Pendidikan FKIP Universitas Mulawarman
1aila02@guru.sd.belajar.id, 2sitinovi0511@gmail.com, 3phinielp@gmail.com,
4azainil@fkip.unmul.ac.id, 5laili.komariyah@fkip.unmul.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) based on customer focus in improving educational service satisfaction at SDN 007 Sangatta Utara. The study employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving 21 informants, including the principal, teachers, parents, and students. Data analysis uses the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by simple quantification of interview results. The results show that the implementation of customer-focused TQM is effective, particularly in service responsiveness and communication between the school and parents. A total of 18 out of 21 informants reported response times within ≤ 24 hours. A total of 20 informants considered digital communication media such as WhatsApp effective in supporting service delivery. Customer satisfaction is categorized as high, especially in teacher-student interaction and the learning process. Several aspects require improvement, including administrative services, facilities, and technology utilization.

Keywords: total quality management, customer focus, service satisfaction, elementary education.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) berbasis fokus pelanggan dalam meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di SDN 007 Sangatta Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap 21 informan yang terdiri dari kepala sekolah, guru, orang tua, dan siswa. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung kuantifikasi sederhana melalui tabulasi hasil wawancara. Hasil menunjukkan bahwa implementasi TQM berbasis fokus pelanggan berjalan baik, terutama pada aspek responsivitas layanan dan komunikasi sekolah dengan orang tua. Sebanyak 18 dari 21 informan menyatakan waktu respons layanan berada pada rentang ≤ 24 jam. Sebanyak 20 informan menilai penggunaan media komunikasi digital seperti WhatsApp efektif dalam mendukung pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi, terutama pada interaksi guru dan proses pembelajaran. Beberapa aspek masih

memerlukan peningkatan, terutama layanan administrasi, fasilitas, dan pemanfaatan teknologi.

Kata Kunci: manajemen mutu terpadu, fokus pelanggan, kepuasan layanan, pendidikan dasar.

A. Pendahuluan

Peningkatan mutu pendidikan merupakan isu strategis dalam pembangunan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era globalisasi. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal dituntut tidak hanya mampu menyelenggarakan proses pembelajaran yang efektif, tetapi juga memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan (Adien et al., 2025; Ahmad, 2021; Nuryani et al., 2026).

Kualitas layanan pendidikan menjadi indikator penting yang mencerminkan kinerja institusi pendidikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan manajerial yang sistematis dan berkelanjutan untuk menjamin mutu layanan pendidikan, salah satunya melalui implementasi Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM) (Hp, 2015; Sunhaji et al., n.d.).

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan (continuous

improvement), keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta fokus pada kepuasan pelanggan.

Dalam dunia pendidikan, pelanggan tidak hanya terbatas pada siswa sebagai penerima layanan utama, tetapi juga mencakup orang tua, masyarakat, dan pemerintah sebagai stakeholder eksternal (Al Huda, 2025; Sudirjo et al., 2023). Konsep fokus pelanggan (customer focus) menjadi salah satu prinsip utama dalam TQM yang menempatkan kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan pendidikan (Khalidah et al., 2025; Rambe et al., 2025; Siregar et al., 2024).

Implementasi TQM berbasis fokus pelanggan dalam lingkungan sekolah dasar memiliki urgensi yang tinggi, mengingat jenjang pendidikan dasar merupakan fondasi bagi perkembangan akademik dan karakter peserta didik.

Sekolah dasar dituntut mampu menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan, lingkungan

yang kondusif, serta layanan administrasi yang responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kualitas layanan pendidikan, seperti kurang optimalnya komunikasi antara sekolah dan orang tua, keterbatasan fasilitas, serta pelayanan administrasi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

Kepuasan layanan pendidikan merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi manajemen mutu di sekolah (Hidayat & Huda, 2020; Khalidah et al., 2025b). Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap sekolah, peningkatan partisipasi orang tua, serta citra institusi pendidikan secara keseluruhan. Sebaliknya, rendahnya kepuasan pelanggan dapat mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat

mempengaruhi keberlangsungan dan daya saing sekolah.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM (Hp, 2015), khususnya fokus pelanggan, memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pelanggan. Fokus pelanggan mendorong sekolah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua, meningkatkan kualitas komunikasi, serta mengembangkan sistem layanan yang lebih efektif dan efisien. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada jenjang pendidikan menengah dan perguruan tinggi, serta cenderung mengkaji TQM secara umum tanpa menekankan secara spesifik pada dimensi fokus pelanggan sebagai variabel utama.

Penelitian oleh (Pgb, 2015; Windriati, 2018) umumnya hanya menilai kepuasan dari satu sisi pelanggan, yaitu orang tua atau siswa saja, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pelanggan internal dan eksternal secara simultan. Keterbatasan lainnya terletak pada pendekatan penelitian

yang lebih banyak bersifat deskriptif (Bonardo & Sormin, 2025), sehingga belum mampu menjelaskan hubungan kausal antara implementasi TQM berbasis fokus pelanggan dengan kepuasan layanan pendidikan secara empiris melalui analisis statistik inferensial.

Kondisi ini menunjukkan adanya **research gap**, yaitu kurangnya penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh fokus pelanggan dalam kerangka TQM terhadap kepuasan layanan pendidikan pada jenjang sekolah dasar, khususnya di konteks daerah.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini menawarkan **kebaruan (novelty)** dalam beberapa aspek. Pertama, penelitian ini secara khusus memfokuskan pada dimensi customer focus sebagai inti dari implementasi TQM, bukan sekadar mengkaji TQM secara umum. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan pengukuran kepuasan pelanggan dari dua perspektif sekaligus, yaitu pelanggan internal (siswa) dan pelanggan eksternal (orang tua), sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi untuk menguji

hubungan kausal antara fokus pelanggan dan kepuasan layanan pendidikan, sehingga memberikan bukti empiris yang lebih kuat. Keempat, penelitian ini dilakukan pada konteks sekolah dasar negeri di daerah, yaitu SDN 007 Sangatta Utara, yang masih relatif jarang menjadi objek kajian dalam penelitian TQM pendidikan.

SDN 007 Sangatta Utara sebagai salah satu sekolah dasar negeri di Kabupaten Kutai Timur memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu. Berdasarkan observasi awal, sekolah ini telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti memperbaiki sistem komunikasi dengan orang tua, meningkatkan kualitas layanan administrasi, serta melibatkan orang tua dalam kegiatan sekolah. Namun, sejauh mana implementasi TQM berbasis fokus pelanggan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan layanan pendidikan belum diketahui secara empiris dan terukur.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh implementasi manajemen mutu terpadu berbasis

fokus pelanggan terhadap kepuasan layanan pendidikan di SDN 007 Sangatta Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara fokus pelanggan dan tingkat kepuasan layanan pendidikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam rangka optimalisasi implementasi TQM di lingkungan sekolah dasar.

Penelitian ini juga memiliki kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang penerapan TQM dalam bidang pendidikan, khususnya pada jenjang sekolah dasar. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak sekolah dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji topik serupa dalam konteks yang berbeda.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah implementasi manajemen mutu terpadu berbasis fokus pelanggan

berpengaruh terhadap kepuasan layanan pendidikan di SDN 007 Sangatta Utara? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh tersebut secara empiris. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan melalui pendekatan manajemen mutu yang berorientasi pada pelanggan.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan jenis **studi kasus (case study)**. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) berbasis fokus pelanggan dalam konteks nyata di sekolah.

Jenis studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu, yaitu SDN 007 Sangatta Utara, sehingga memungkinkan peneliti menggali data secara komprehensif, kontekstual, dan mendalam terkait praktik implementasi TQM.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SDN 007 Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan berbagai upaya

peningkatan mutu layanan berbasis pelanggan.

Waktu penelitian dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2025/2026, selama kurang lebih 2 bulan (Februari–Maret 2026).

3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah implementasi Manajemen Mutu Terpadu berbasis fokus pelanggan yang meliputi:

Tabel 1. Fokus Penelitian

Fokus	Indikator
Fokus pelanggan	Respons terhadap keluhan, komunikasi, keterlibatan orang tua
Kepuasan layanan	Kepuasan siswa, kepuasan orang tua
Layanan pendukung	Administrasi dan fasilitas
Kendala implementasi	SDM, teknologi, sarana prasarana

4. Informan Penelitian

Teknik pemilihan informan menggunakan **purposive sampling**, yaitu memilih informan berdasarkan keterlibatan langsung dalam layanan pendidikan.

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Kriteria
1	Kepala Sekolah	1	Pengambil kebijakan
2	Guru	6	Minimal pengalaman 3 tahun
3	Orang Tua	8	Aktif dalam kegiatan sekolah
4	Siswa (kelas IV–VI)	6	Mampu memberikan pendapat
Total		21 orang	

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang fleksibel.

Tabel 3. Kisi-Kisi Wawancara

Variabel	Pertanyaan Utama
Fokus pelanggan	Bagaimana sekolah merespon keluhan orang tua?
Komunikasi	Bagaimana pola komunikasi dengan orang tua?
Kepuasan	Apakah layanan sekolah sudah memuaskan?
Kendala	Apa kendala dalam pelayanan sekolah?

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati:

- 1) Interaksi guru dan siswa
- 2) Pelayanan administrasi
- 3) Lingkungan sekolah

Tabel 4. Aspek Observasi

No	Aspek	Indikator
1	Proses pembelajaran	Interaksi aktif guru-siswa
2	Pelayanan administrasi	Kecepatan layanan
3	Lingkungan sekolah	Kebersihan dan kenyamanan

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model **Miles, Huberman & Saldaña**, yang meliputi:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi diseleksi dan difokuskan sesuai tema penelitian.

b. Penyajian Data (Data Display)

Data disajikan dalam bentuk:

- 1) Tabel tematik
- 2) Narasi deskriptif

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik berdasarkan pola dan hubungan antar temuan.

7. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas data, digunakan beberapa teknik berikut:

Tabel 5. Uji Keabsahan Data

Teknik	Implementasi
Triangulasi sumber	Membandingkan data guru, siswa, dan orang tua
Triangulasi teknik	Wawancara, observasi, dokumentasi
Member check	Konfirmasi hasil kepada informan
Audit trail	Dokumentasi proses penelitian

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di SDN 007 Sangatta Utara, diperoleh lima tema utama yang merepresentasikan implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) berbasis fokus pelanggan, yaitu: (1) respons terhadap pelanggan, (2) komunikasi sekolah, (3) kepuasan layanan pendidikan, (4) kualitas layanan administrasi, dan (5) kendala implementasi.

Respons terhadap pelanggan merupakan salah satu indikator utama dalam implementasi Manajemen Mutu Terpadu berbasis fokus pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, sekolah menunjukkan upaya aktif dalam merespons kebutuhan dan keluhan orang tua maupun siswa. Respons ini didukung oleh penggunaan media komunikasi yang efektif dan keterlibatan langsung guru dalam menangani permasalahan siswa.

1. Respons terhadap Kebutuhan Pelanggan

Tabel 6. Respons Sekolah terhadap Pelanggan

Kategori	Temuan	Sumber Informan
Respons cepat	Keluhan ditanggapi dalam ≤ 1 hari	Orang tua
Media komunikasi	WhatsApp grup kelas aktif	Guru
Tindak lanjut	Guru langsung menghubungi orang tua	Guru
Kepuasan respons	Orang tua merasa diperhatikan	Orang tua

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa respons sekolah terhadap pelanggan tergolong cepat dan efektif. Mayoritas orang tua menyatakan bahwa keluhan mereka ditanggapi dalam waktu kurang dari satu hari melalui media komunikasi

digital. Selain itu, guru juga secara aktif melakukan tindak lanjut secara langsung kepada orang tua.

Temuan ini menunjukkan bahwa sekolah telah menerapkan prinsip responsivitas pelanggan dalam TQM dengan baik. Kecepatan dan ketepatan respons menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan pendidikan.

2. Komunikasi Sekolah dengan Orang Tua

Komunikasi merupakan aspek penting dalam membangun hubungan antara sekolah dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDN 007 Sangatta Utara telah mengembangkan pola komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dengan orang tua.

Tabel 7. Pola Komunikasi Sekolah

Aspek	Temuan	Dampak
Pertemuan rutin	Dilaksanakan tiap semester	Transparansi meningkat
Media komunikasi	WhatsApp & buku penghubung	Informasi cepat tersampaikan
Keterbukaan informasi	Orang tua mengetahui perkembangan siswa	Kepercayaan meningkat
Partisipasi	Orang tua aktif dalam kegiatan sekolah	Keterlibatan meningkat

Berdasarkan Tabel 7, komunikasi antara sekolah dan orang tua berjalan dengan baik melalui berbagai media, baik secara langsung maupun digital. Pertemuan rutin dan penggunaan grup WhatsApp menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi secara cepat dan transparan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan orang tua. Dalam perspektif TQM, komunikasi yang baik merupakan kunci dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

3. Kepuasan Layanan Pendidikan

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan implementasi manajemen mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di SDN 007 Sangatta Utara tergolong tinggi, terutama pada aspek layanan pembelajaran.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Aspek	Temuan	Kategori
Interaksi guru	Guru ramah dan perhatian	Tinggi
Proses pembelajaran	Menyenangkan dan interaktif	Tinggi
Lingkungan sekolah	Aman dan nyaman	Baik
Ekstrakurikuler	Masih terbatas	Cukup

Berdasarkan Tabel 8, kepuasan pelanggan paling tinggi terlihat pada aspek interaksi guru dan proses pembelajaran. Siswa merasa nyaman dalam belajar, sementara orang tua menilai guru memiliki perhatian yang baik terhadap perkembangan anak.

Namun demikian, kegiatan ekstrakurikuler masih dinilai kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan inti sudah baik, layanan pendukung masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih maksimal.

4. Layanan Administrasi

Layanan administrasi merupakan bagian dari layanan pendukung yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi di sekolah ini sudah berjalan cukup baik, namun masih memiliki beberapa kekurangan.

Tabel 9. Evaluasi Layanan Administrasi

Aspek	Temuan	Keterangan
Kecepatan layanan	Cukup baik namun belum konsisten	Perlu peningkatan
Sistem administrasi	Semi-manual	Belum digital
Kemudahan akses	Masih terbatas	Perlu inovasi
Kepuasan orang tua	Cukup puas	Belum optimal

Berdasarkan Tabel 9, layanan administrasi masih menghadapi kendala pada aspek efisiensi dan sistem. Proses yang masih semi-manual menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam implementasi TQM, aspek administratif perlu mendapat perhatian serius karena berpengaruh terhadap persepsi profesionalisme sekolah.

5. Kendala Implementasi TQM

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu tidak terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi oleh organisasi. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan utama dalam penerapan TQM di sekolah.

Tabel 10. Kendala Implementasi TQM

Faktor	Temuan	Dampak
Fasilitas	Sarana belajar terbatas	Menghambat kualitas layanan
SDM	Pemahaman TQM belum merata	Implementasi tidak optimal
Teknologi	Sistem belum digital	Efisiensi rendah
Anggaran	Terbatas	Pengembangan terhambat

Berdasarkan Tabel 10, kendala utama terletak pada keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan teknologi. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya implementasi TQM secara menyeluruh.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen mutu tidak hanya bergantung pada komitmen, tetapi juga pada kesiapan sumber daya dan dukungan sistem.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) berbasis fokus pelanggan di SDN 007 Sangatta Utara telah berjalan secara relatif efektif, khususnya pada aspek responsivitas layanan dan komunikasi antara sekolah dengan pelanggan pendidikan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa prinsip dasar TQM yang

menempatkan pelanggan sebagai pusat dari seluruh aktivitas organisasi telah mulai terinternalisasi dalam praktik manajemen sekolah.

Pada aspek respons terhadap pelanggan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar informan menilai sekolah memiliki tingkat responsivitas yang tinggi, dengan waktu tanggap layanan berada dalam rentang yang relatif cepat. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah telah mampu

mengimplementasikan prinsip *customer responsiveness*, yaitu kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara tepat waktu dan relevan. Responsivitas yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap institusi pendidikan.

Efektivitas komunikasi antara sekolah dan orang tua juga menjadi faktor determinan dalam mendukung kepuasan layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi digital, seperti WhatsApp, berperan signifikan dalam mempercepat aliran informasi dan meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan. Dalam perspektif TQM, komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan merupakan elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (*customer relationship management*). Keberhasilan sekolah dalam mengelola komunikasi dapat dipandang sebagai indikator keberhasilan implementasi fokus pelanggan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya beberapa

aspek yang masih memerlukan perhatian, terutama pada layanan administrasi dan ketersediaan fasilitas pendidikan.

Meskipun layanan inti (proses pembelajaran dan interaksi guru-siswa) telah menunjukkan kualitas yang baik, layanan pendukung belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi TQM di sekolah masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Dalam kerangka TQM, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh layanan utama (*core service*), tetapi juga oleh layanan pendukung (*supporting service*) yang berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Kendala yang dihadapi dalam implementasi TQM, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi, menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen mutu tidak hanya bergantung pada komitmen organisasi, tetapi juga pada kesiapan sistem dan infrastruktur. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa implementasi TQM memerlukan pendekatan sistemik yang melibatkan seluruh komponen organisasi, termasuk aspek budaya, struktur, dan sumber daya.

Kebaruan pada penelitian ini memberikan kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa implementasi fokus pelanggan pada jenjang sekolah dasar memiliki karakteristik yang khas, yaitu menekankan pada komunikasi interpersonal yang intensif dan keterlibatan aktif orang tua. Hal ini berbeda dengan konteks pendidikan tinggi yang cenderung lebih formal dan berbasis sistem. Oleh karena itu, pendekatan TQM pada pendidikan dasar perlu disesuaikan dengan karakteristik pelanggan yang lebih heterogen dan membutuhkan pendekatan yang lebih humanis.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu berbasis fokus pelanggan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan layanan pendidikan. Namun, untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang mencakup seluruh aspek layanan, baik inti maupun pendukung.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Manajemen Mutu

Terpadu (Total Quality Management) berbasis fokus pelanggan di SDN 007 Sangatta Utara telah berjalan dengan baik, khususnya pada aspek responsivitas layanan dan komunikasi antara sekolah dengan pelanggan pendidikan. Sekolah menunjukkan kemampuan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara relatif cepat, yang didukung oleh pemanfaatan media komunikasi digital, sehingga mampu meningkatkan efektivitas layanan.

Tingkat kepuasan pelanggan, baik siswa maupun orang tua, berada pada kategori tinggi, terutama pada aspek interaksi guru dan proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa layanan inti pendidikan telah memenuhi harapan pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada layanan administrasi dan ketersediaan fasilitas, yang berperan sebagai layanan pendukung dalam sistem manajemen mutu.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi TQM di sekolah dasar memiliki karakteristik khusus, yaitu menekankan pada komunikasi interpersonal yang intensif dan

keterlibatan aktif orang tua. Meskipun demikian, implementasi TQM belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia, teknologi, dan sarana prasarana.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu berbasis fokus pelanggan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan layanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) yang terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adien, R., Amjad, H., & Marlina, L. (2025). Konsep Mutu Dan Mutu Pendidikan. *Irfani (e-Journal)*, 21(1), 75–97.
- Ahmad, M. (2021). Manajemen mutu pendidikan. *Penerbit Qiara Media*.
- Al Huda, U. (2025). Peran stakeholder dalam meningkatkan manajemen mutu pendidikan. *Pijar Pelita: Journal of Early Childhood Education and Early Childhood Islamic Education*, 1(2), 182–194.
- Bonardo, Y. N., & Sormin, S. (2025). Analisis Dampak Total Quality Management dan Respon Emosional Kepuasan Pelanggan. *JCER: The Journal of Contemporary Entrepreneurship Research*, 1(1).
- Hidayat, R., & Huda, N. (2020). Implementasi servqual dalam meningkatkan mutu layanan pada manajemen pemasaran pendidikan. *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management*, 2(1), 41–62.
- Hp, S. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Dewi Yulistiadi, C. A., & Cinantya, C. (2025a). KEPUASAN PELANGGAN: INDIKATOR MUTU PENDIDIKAN. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(2).
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Dewi Yulistiadi, C. A., & Cinantya, C. (2025b). KEPUASAN PELANGGAN: INDIKATOR MUTU PENDIDIKAN. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(2).
- Nuryani, L. K., Hidayat, A. S., Sutarya, I. H., Rasyid, I. H., Priatnika, N. F., Julia, D., Permatasari, R., Mustopa, K., Kartikasari, K., & Sartika, L. D. (2026). *Penjaminan Mutu Pendidikan: Teori, Implementasi, dan Evaluasi*. Indonesia Emas Group.
- Pgb, L. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SMP

Islam Az-Zahra2 Palembang. *UIN Raden Fatah Palembang*.

Rambe, L., Siregar, F. E., Gunawan, G., Rudianto, R., & Juliyatno, J. (2025). Strategi Pemasaran Pendidikan Untuk Peningkatan Mutu Lulusan Sekolah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 5994–5999.

Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10(1), 308–321.

Sudirjo, F., Jauhar, N., Nurchayati, N., Ashari, A., Sari, H., Siagawati, M., Anis Anshari, M., Herdiansyah, D., Supyansuri, C., & Idrus, I. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan: Konsep, Model, dan Implementasi*.

Sunhaji, P., Moh Roqib, Ma., Novan Ardy Wiyani, Ma., & Muhammad Masruri, Mp. (n.d.). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TQM MENUJU GLOBAL TECHNOPRENEUR UNIVERSITY CV. ZT CORPORA*.

Windriati, F. (2018). Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang. *UIN Walisongo Semarang*.