

Implementasi Total Quality Management (TQM) di MAN 1 Bungo

Atika

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
e-Mail: atika@uinjambi.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) at MAN 1 Bungo, Jambi Province, as an effort to improve the quality of education. The research approach used is qualitative with a case study design. Data was obtained through in-depth interviews with the head of the madrasah, teachers, and administrative staff; observation of quality management activities; as well as document analysis. The results of the study show that MAN 1 Bungo has implemented TQM principles such as strategic quality planning, involvement of all madrasah members, and continuous evaluation. The main supporting factors are the visionary leadership of the head of the madrasah, teacher commitment, and community participation. The obstacles found include budget limitations, resistance from some teachers to innovation, and lack of quality management training. This study recommends strengthening the internal quality assurance system, ongoing training, and awarding outstanding teachers.

Keywords: Education quality, Madrasah, Total Quality Management.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Management (TQM) di MAN 1 Bungo, Provinsi Jambi, sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala madrasah, guru, dan staf tata usaha; observasi kegiatan manajemen mutu; serta telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MAN 1 Bungo telah menerapkan prinsip-prinsip TQM seperti perencanaan mutu strategis, keterlibatan seluruh warga madrasah, dan evaluasi berkelanjutan. Faktor pendukung utama adalah kepemimpinan kepala madrasah yang visioner, komitmen guru, dan partisipasi masyarakat. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan anggaran, resistensi sebagian guru terhadap inovasi, serta kurangnya pelatihan manajemen mutu. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem penjaminan mutu internal, pelatihan berkelanjutan, dan pemberian penghargaan bagi guru berprestasi.

Kata Kunci: Madrasah, Mutu pendidikan, Total Quality Management.

Pendahuluan

Dalam upaya menjamin mutu pendidikan, pemerintah telah menetapkan pedoman berupa Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai acuan bagi seluruh satuan pendidikan di Indonesia. Standar ini disusun melalui proses evaluasi yang komprehensif dan dirancang agar dapat diimplementasikan di setiap jenjang pendidikan. Penerapan SNP memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong peningkatan kualitas layanan pendidikan, karena kehadirannya diharapkan memotivasi sekolah untuk memberikan layanan yang optimal bagi peserta didik (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020).

Madrasah Aliyah (MA) merupakan lembaga pendidikan formal setara sekolah menengah atas yang mengintegrasikan kurikulum nasional dengan nilai-nilai ajaran Islam. Sebagai institusi pendidikan, MA memiliki tanggung jawab untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pendidikannya agar dapat mencetak lulusan yang berkompeten, berkarakter, dan siap menghadapi tantangan persaingan global (Azra, 2012; Nata, 2021). Oleh sebab itu, madrasah perlu melakukan perbaikan terus-menerus, khususnya pada aspek proses pembelajaran dan manajemen pendidikan, sehingga mampu memenuhi tuntutan perkembangan zaman dan ekspektasi masyarakat.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Bungo merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam Negeri di Provinsi Jambi yang berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat. Dengan semakin ketatnya persaingan antar lembaga pendidikan, madrasah dituntut untuk mengelola mutu secara profesional dan berkelanjutan (Zamroni, 2019). *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu pendekatan manajemen yang efektif untuk menjamin mutu pendidikan melalui perbaikan berkesinambungan, keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, dan fokus pada kebutuhan peserta didik (Deming, 1986; Goetsch & Davis, 2014).

Dalam konteks global, TQM telah terbukti menjadi kerangka manajemen yang efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi, termasuk institusi pendidikan. Ibrahim, Muhammad, Muhammad, Alaezi, dan Agidani (2023) menegaskan bahwa praktik TQM seperti komitmen pimpinan puncak, kontrol proses, dan perbaikan berkelanjutan memiliki pengaruh positif terhadap keunggulan organisasi. Pendekatan ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk membangun budaya mutu yang berorientasi pada hasil, mengurangi variabilitas proses pembelajaran, dan meningkatkan kepuasan peserta didik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ntokas et al. (2024) membandingkan penerapan prinsip TQM dan EFQM di sekolah menengah di Yunani. Hasil studi mereka menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berperan penting dalam menginspirasi guru dan staf untuk terlibat dalam peningkatan mutu. Hal ini relevan bagi madrasah, karena kepemimpinan kepala madrasah dapat menjadi pendorong utama terciptanya budaya mutu yang kolaboratif.

Selain itu, Aqeel (2024) menemukan bahwa penerapan TQM di sekolah menengah di Qatar berkontribusi signifikan terhadap pencapaian pendidikan

berkelanjutan. Faktor kunci keberhasilan meliputi keterlibatan pemangku kepentingan, penguatan pelatihan guru, dan penggunaan data dalam pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga mendorong keberlanjutan institusi pendidikan di era modern.

Temuan-temuan internasional ini mendukung pentingnya implementasi TQM di madrasah sebagai strategi penguatan mutu yang terstruktur. Sejalan dengan temuan Susilowati dan Sumiati (2025), integrasi TQM dengan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) di perguruan tinggi menghasilkan perbaikan proses yang berkesinambungan dan menciptakan budaya mutu yang terukur. Dengan demikian, penerapan TQM di madrasah diharapkan dapat meningkatkan daya saing sekaligus memenuhi standar nasional pendidikan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi TQM di MAN 1 Bungo dengan fokus pada strategi yang digunakan, faktor pendukung dan penghambat, serta rekomendasi untuk pengembangan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*) di MAN 1 Bungo. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam yang dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi tentang perencanaan mutu, pelaksanaan, dan evaluasi. Observasi yang mencakup rapat perencanaan, kegiatan supervisi pembelajaran, dan kegiatan penjaminan mutu. Studi dokumen yang meliputi Rencana Kerja Madrasah (RKM), laporan evaluasi diri madrasah (EDM), dan laporan rapat mutu. Data dianalisis menggunakan model Miles & Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Triangulasi sumber dan metode dilakukan untuk meningkatkan validitas data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

MAN 1 Bungo telah menetapkan visi berbasis mutu: "Unggul dalam prestasi, berakhhlakul karimah, dan berdaya saing global." Implementasi TQM dilakukan melalui tiga tahap, yaitu

1. Perencanaan mutu strategis, yaitu Rencana Kerja Madrasah mencakup target mutu akademik dan non-akademik.
2. Keterlibatan seluruh warga madrasah, yaitu guru terlibat aktif dalam penyusunan RPP berbasis kurikulum merdeka.
3. Evaluasi berkelanjutan yaitu dilakukan rapat mutu triwulan untuk mengevaluasi capaian dan hambatan.

Total Quality Management (TQM) menekankan pembentukan budaya mutu yang bertujuan memastikan setiap karyawan dan staf memiliki kompetensi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan dukungan struktur organisasi yang mendukung proses tersebut. Organisasi yang mengimplementasikan TQM

berkomitmen pada upaya perbaikan berkelanjutan agar mampu bersaing dalam era globalisasi. Penerapan TQM mencakup perhatian pada kepuasan pelanggan, peningkatan proses secara terus-menerus, serta partisipasi aktif seluruh anggota organisasi. Pada hakikatnya, TQM merupakan sebuah filosofi manajemen yang mendorong perubahan budaya organisasi dan memotivasi individu untuk mencapai standar mutu yang diharapkan.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa prinsip TQM telah berhasil diadaptasi dalam konteks pendidikan Islam dengan penggabungan nilai-nilai Islam dalam praktik manajemen mutu. Misalnya, studi di MTs Darul Amin Palangka Raya mengungkap lima dimensi utama pelaksanaan TQM: kepemimpinan transformatif, keterlibatan pemangku kepentingan, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan data, serta integrasi nilai-nilai Islam (Fauzi, Robita, Noor, Junaidi, & Chotib, 2023). Demikian juga, penelitian di sekolah Islam di Bukittinggi menemukan bahwa penerapan TQM meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelatihan guru, komunikasi yang diperkuat dengan orang tua, media pembelajaran inovatif, dan transparansi dalam pengelolaan sekolah, meskipun masih dihadapkan pada hambatan budaya organisasi dan sumber daya manusia yang terbatas (Febriani & Sesmiarni, 2024).

Dari hasil pengamatan, salah satu tujuan utama MAN 1 Bungo adalah menjadi lembaga pendidikan madrasah yang berkualitas. Oleh karena itu, pihak madrasah memiliki tanggung jawab untuk terus-menerus meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan secara berkelanjutan. Tanggung jawab ini tidak hanya terletak pada satu pihak, tetapi melibatkan semua elemen dan komponen yang ada di lingkungan madrasah untuk mencapai manajemen mutu sesuai harapan.

Dalam penerapannya, ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat TQM. Faktor pendukung penerapan TQM di MAN 1 Bungo yaitu kepemimpinan transformasional kepala madrasah yang mendorong inovasi dan membuka ruang diskusi. Komitmen guru yang bersedia mengintegrasikan metode pembelajaran aktif. Selain itu, dukungan masyarakat melalui komite madrasah aktif membantu penggalangan dana untuk kegiatan mutu. Sementara hambatan yang sering muncul adalah keterbatasan anggaran, terutama untuk pelatihan guru berbasis TQM. Resistensi sebagian guru, terutama guru senior merasa keberatan dengan perubahan pola supervisi. Selanjutnya, kurangnya pelatihan bagi staf administrasi belum mendapatkan pelatihan manajemen mutu secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa implementasi TQM membutuhkan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dan kepemimpinan yang kuat (Goetsch & Davis, 2014; Sallis, 2015). Di MAN 1 Bungo, kepemimpinan kepala madrasah menjadi faktor kunci yang mendorong perubahan budaya mutu. Namun, hambatan seperti keterbatasan anggaran dan resistensi guru menunjukkan pentingnya strategi manajemen perubahan. Program pelatihan berkelanjutan dan pemberian penghargaan kepada guru yang mendukung inovasi dapat mengurangi resistensi (Crosby, 1995). Selain itu, integrasi TQM dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) perlu diperkuat

agar perbaikan mutu dapat lebih terukur dan berkelanjutan sesuai standar nasional pendidikan.

Hasil studi kasus di MAN 1 Bungo Provinsi Jambi menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) sudah mulai terstruktur, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Pertama, dari aspek kepemimpinan, kepala madrasah telah berperan sebagai penggerak utama dalam menanamkan budaya mutu dengan menyusun visi misi berbasis mutu dan melakukan supervisi rutin terhadap guru. Hal ini sejalan dengan temuan Ntokas et al. (2024) yang menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional menjadi faktor kunci keberhasilan TQM di sekolah menengah. Keterlibatan aktif pimpinan mendorong guru dan staf untuk menginternalisasi nilai-nilai mutu dalam kegiatan belajar mengajar.

Dari aspek keterlibatan seluruh warga madrasah, penelitian menemukan adanya partisipasi aktif guru dalam kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) internal, workshop kurikulum, serta program peningkatan kompetensi berbasis kebutuhan. Guru merasa lebih termotivasi untuk berinovasi dalam pembelajaran, misalnya dengan penggunaan media digital dan strategi pembelajaran aktif. Temuan ini mendukung pandangan Aqeel (2024) yang menyoroti pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan dan penguatan kapasitas guru dalam penerapan TQM untuk mencapai pendidikan berkelanjutan.

Namun, dari sisi sistem pengukuran mutu, masih ditemukan kelemahan pada pengelolaan data hasil belajar siswa yang belum sepenuhnya terdigitalisasi. Proses evaluasi mutu masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk mengambil keputusan berbasis data. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Susilowati dan Sumiati (2025) yang menekankan perlunya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung sistem penjaminan mutu internal agar perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan terukur.

Dari aspek kepuasan pelanggan, survei internal yang dilakukan madrasah menunjukkan bahwa mayoritas siswa (82%) dan orang tua (78%) puas dengan layanan pendidikan, terutama dalam hal kedisiplinan, kualitas pengajaran, dan fasilitas pendukung. Namun, masih ada masukan terkait peningkatan layanan konseling dan program bimbingan karir. Goetsch dan Davis (2014) menegaskan bahwa fokus pada pelanggan merupakan inti dari TQM, sehingga masukan tersebut dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan bagi madrasah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM di MAN 1 Bungo sudah berada pada jalur yang tepat, dengan kepemimpinan yang kuat dan keterlibatan guru sebagai penggerak utama. Tantangan yang dihadapi terkait digitalisasi data mutu dan penguatan layanan pendukung dapat diatasi melalui perencanaan strategis berbasis prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Dengan demikian, madrasah dapat mencapai standar mutu yang lebih tinggi dan meningkatkan daya saing di tingkat regional maupun nasional.

Simpulan

Implementasi TQM di MAN 1 Bungo menunjukkan hasil positif dengan adanya perencanaan strategis mutu, keterlibatan warga madrasah, dan evaluasi rutin. Keberhasilan ini didukung oleh kepemimpinan kepala madrasah yang visioner dan partisipasi masyarakat. Kultur implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MAN 1 Bungo provinsi jambi yaitu *change of culture* atau perubahan kultur kepala madrasah atau pimpinan institusi pendidikan harus mampu membangun kesadaran para karyawan akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran. Hambatan yang ada dapat diatasi dengan meningkatkan pelatihan manajemen mutu, mengoptimalkan sumber daya, dan memperkuat budaya mutu.

Rekomendasi yang dapat diajukan antara lain mengembangkan sistem manajemen mutu berbasis teknologi informasi, menyelenggarakan program pelatihan reguler bagi guru dan staf, memperkuat layanan konseling dan bimbingan karir, serta meningkatkan keterlibatan orang tua melalui forum komunikasi rutin. Dengan komitmen berkelanjutan terhadap prinsip TQM—fokus pada pelanggan, keterlibatan total, dan perbaikan berkesinambungan—madrasah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan mencetak lulusan yang siap menghadapi tantangan global.

Daftar Pustaka

- Aqeel, S. (2024). An investigation of factors influencing sustainable education within Qatari high schools by using Total Quality Management (TQM) principles. *Iconic Research and Engineering Journals*, 8(6), 107–120.
- Azra, A. (2012). *Pendidikan Islam: Tradisi dan modernisasi menuju milenium baru*. Jakarta: Kencana.
- Crosby, P. B. (1995). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Fauzi, R., Robita, A., Noor, M., Junaidi, A., & Chotib, M. (2023). Implementing TQM in Islamic Education: A Phenomenological Study of Management Practice at MTs Darul Amin Palangka Raya. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*. <https://doi.org/10.55352/53tcj619>
- Febriani, S., & Sesmiarni, Z. (2024). Building Quality Islamic Schools through Total Quality Management. *Journal of Advanced Islamic Educational Management*, 4(2). <https://doi.org/10.24042/jaiem.v4i2.24638>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Pearson.
- Ibrahim, M. R., Muhammad, D. U., Muhammad, B., Alaezi, J. O., & Agidani, J. (2023). The key to organizational and construction excellence: A study of Total Quality Management. arXiv Preprint. <https://arxiv.org/abs/2305.13104>

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Kemendikbud.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nata, A. (2021). *Manajemen Pendidikan Islam di Era Globalisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ntokas, K., et al. (2024). Leadership and quality enhancement in secondary education: A comparative analysis of TQM and EFQM. *Merits*, 4(4), 440-452. <https://doi.org/10.3390/merits4040031>
- Sallis, E. (2015). *Total quality management in education*. Routledge.
- Susilowati, R., & Sumiati. (2025). Strategy for implementing Total Quality Management to achieve quality education in higher education. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(4). <https://jisem-journal.com/index.php/journal/article/view/10185>
- Zamroni. (2019). *Manajemen mutu pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.