

MENERAPKAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI YAYASAN DARUSSALAM BLOKAGUNG

Khoirul Anwar¹, Nur Hidayati²

^{1,2}Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi

khenanwar23@gmail.com¹, nurhidayati875@gmail.com²

Abstract

Implementing Total Quality Management (TQM) In An Effort To Improve The Quality Of Education At The Darussalam Foundation Blokagung The quality of education is an important element in determining the success of an educational institution, especially in the midst of increasing global competition. Darussalam Blokagung Foundation as an educational institution is committed to continuing to improve quality through the implementation of Total Quality Management (TQM). TQM is a management approach that focuses on comprehensive and continuous quality improvement in all aspects, including learning, management, and services to students and parents. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews and documentation to analyze the implementation of TQM at the Darussalam Blokagung Foundation. The main findings of this research show that the implementation of TQM at the foundation has had a positive impact, such as improving the quality of the learning process, increasing the competence of teachers and staff, and increasing student and parent satisfaction. In addition, a culture of continuous improvement and data-based decision making also strengthens the foundation's operational management. Parent and community involvement has also increased, thereby supporting the creation of a more conducive learning environment. Based on these findings, the application of TQM has been proven to be able to improve the quality of education at the Darussalam Blokagung Foundation, making it a model educational institution with high quality standards and adaptive to changing times.

Keywords: *TQM, Education Quality, Darussalam Foundation.*

Abstrak

Menerapkan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Yayasan Darussalam Blokagung Tujuan Mutu pendidikan merupakan elemen penting dalam menentukan kesuksesan suatu institusi pendidikan, terutama di tengah persaingan global yang semakin meningkat. Yayasan Darussalam Blokagung sebagai lembaga pendidikan berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu melalui penerapan Total Quality Management (TQM). TQM adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam segala aspek, termasuk pembelajaran, manajemen, serta layanan terhadap siswa dan orang tua. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menganalisis penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung. Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM di yayasan tersebut membawa dampak positif, seperti peningkatan mutu proses pembelajaran, peningkatan kompetensi guru dan staf, serta peningkatan kepuasan siswa dan orang tua. Selain itu, budaya

perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan berbasis data turut memperkuat manajemen operasional yayasan. Keterlibatan orang tua dan masyarakat juga meningkat, sehingga mendukung terciptanya lingkungan belajar yang lebih kondusif. Berdasarkan temuan ini, penerapan TQM terbukti mampu meningkatkan kualitas pendidikan di Yayasan Darussalam Blokagung, menjadikannya model institusi pendidikan dengan standar mutu tinggi dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Kata Kunci : TQM, Mutu Pendidikan, Yayasan Darussalam.

I. PENDAHULUAN

Mutu pendidikan merupakan faktor krusial dalam menentukan kesuksesan sebuah institusi pendidikan, terutama di tengah persaingan global yang semakin ketat. Yayasan Darussalam Blokagung, sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen menghasilkan lulusan berkualitas, harus terus berupaya meningkatkan mutu pendidikannya. Dalam hal ini, penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi strategi efektif. TQM adalah pendekatan manajemen yang menekankan kualitas total di seluruh aspek organisasi, bertujuan meningkatkan efektivitas operasional, produktivitas, serta kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan (Sallis, 2018).

Penerapan TQM dalam dunia pendidikan relatif baru, namun semakin banyak diterapkan oleh institusi pendidikan yang ingin memastikan standar kualitas yang tinggi. Ini mencakup peningkatan kualitas pembelajaran, manajemen sekolah, serta layanan terhadap siswa dan orang tua. Menurut Chandra (2020), TQM dalam pendidikan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, seperti prestasi akademik, tetapi juga pada proses pendidikan secara keseluruhan, termasuk interaksi antara guru dan siswa, manajemen fasilitas pendidikan, pengelolaan sumber daya, serta pengukuran kepuasan pelanggan.

Yayasan Darussalam Blokagung, sebagai lembaga pendidikan yang ingin terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan zaman, memerlukan pendekatan yang dapat memastikan seluruh elemen sekolah berfungsi secara optimal. TQM menawarkan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengelola dan mengarahkan semua elemen ini menuju peningkatan mutu berkelanjutan. Berdasarkan penelitian terbaru, penerapan TQM di lembaga pendidikan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan, menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif, serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Hanifah & Fadhillah, 2021).

Penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam hal pengembangan kompetensi guru dan tenaga pendidik lainnya. Pengembangan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh staf memiliki pemahaman yang sama tentang pentingnya kualitas pendidikan dan terlibat aktif dalam perbaikan berkelanjutan (Kusumawati et al., 2019). Secara keseluruhan, TQM dalam konteks pendidikan adalah pendekatan sistematis dan menyeluruh yang bertujuan mewujudkan standar pendidikan yang lebih tinggi dan memastikan setiap siswa mendapatkan pengalaman belajar yang optimal.

Dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip dan pendekatan TQM, Yayasan Darussalam Blokagung dapat menjadi model bagi sekolah lain dalam hal manajemen mutu. Artikel ini akan membahas bagaimana penerapan TQM dapat dilakukan di Yayasan Darussalam Blokagung dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan, serta bagaimana pendekatan ini bisa menjadi solusi jangka panjang dalam menjaga dan meningkatkan kualitas institusi secara menyeluruh.

II. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, bertujuan memberikan pemahaman mendalam dan komprehensif mengenai penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung. Pendekatan ini didasarkan pada filosofi postpositivisme, yang berfokus pada karakteristik objek-objek alam dan tidak dimaksudkan untuk menghasilkan generalisasi luas, tetapi untuk memahami makna di balik fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Instrumen Penelitian: Peneliti berperan sebagai instrumen utama, mengumpulkan data secara langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang situasi di lapangan.

Strategi Pengumpulan Data: Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti pendidik, kepala sekolah, dan asisten kepala sekolah, dengan metode:

- a. Observasi: Melihat langsung proses yang terjadi di yayasan.
- b. Wawancara: Mendapatkan informasi dari narasumber kunci.
- c. Dokumentasi: Menganalisis dokumen terkait untuk melengkapi informasi.

Keabsahan Data: Triangulasi: Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menjamin keabsahan data, meliputi:

- Triangulasi Sumber: Memverifikasi data dari berbagai sumber.
- Triangulasi Metode: Menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data.

Analisis Data

- a. Reduksi Data: Proses reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyaring informasi yang relevan dari data yang telah dikumpulkan. Peneliti melakukan identifikasi terhadap data yang berkaitan langsung dengan penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung. Hal ini mencakup:
 - Mengelompokkan informasi berdasarkan kategori yang relevan, seperti aspek pembelajaran, kepuasan siswa, kompetensi guru, dan manajemen yayasan.
 - Menghapus data yang tidak relevan atau berlebihan agar fokus analisis tetap pada pertanyaan penelitian.
- b. Penyajian Data: Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data dilakukan melalui:
 - Penyusunan tabel, grafik, atau diagram yang menggambarkan hasil survei kepuasan siswa dan orang tua.
 - Penulisan narasi yang menjelaskan temuan utama dari hasil observasi dan wawancara, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang implementasi TQM di yayasan.
- c. Verifikasi dan Kesimpulan: Pada tahap ini, peneliti melakukan verifikasi terhadap data yang telah disajikan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil berdasarkan pada informasi yang valid dan dapat dipercaya. Proses ini meliputi:
 - Memastikan konsistensi antara data yang dikumpulkan dari berbagai sumber (triangulasi sumber) untuk memperkuat keakuratan temuan.
 - Mengkaji kembali hasil analisis dan menyesuaikan kesimpulan dengan data yang ada. Peneliti melakukan refleksi kritis untuk mengevaluasi apakah temuan yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Menyusun kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul dari analisis data, yang mencakup pengaruh positif TQM terhadap kualitas pendidikan di Yayasan Darussalam Blokagung

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep TQM Dalam Pendidikan

TQM dalam pendidikan diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, termasuk proses belajar mengajar, manajemen kurikulum, dan pengembangan tenaga pendidik. Prinsip-prinsip utama TQM yang relevan dalam pendidikan meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pendekatan berbasis proses, keterlibatan semua pihak, dan pengambilan keputusan berbasis data (Sallis, 2018).

Manfaat Penerapan TQM Di Yayasan Darussalam Blokagung

1. **Peningkatan Mutu Pendidikan:** Penerapan TQM akan meningkatkan mutu proses belajar mengajar dan prestasi siswa.
2. **Kepuasan Pelanggan (Siswa dan Orang Tua):** Fokus pada pelanggan meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua serta reputasi sekolah.
3. **Profesionalisme Guru:** TQM membantu dalam pengembangan profesionalisme guru dan meningkatkan efektivitas pengajaran.
4. **Pengembangan Budaya Sekolah yang Positif:** Budaya kerja sama dan komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

Hasil Temuan

Penelitian tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Yayasan Darussalam Blokagung telah menghasilkan beberapa temuan utama terkait dampak positif dari penerapan konsep ini di lembaga pendidikan. Berikut adalah hasil temuan penelitian berdasarkan observasi, wawancara, dan analisis dokumen:

1. **Peningkatan Mutu Dalam Proses Pembelajaran:** Penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung telah meningkatkan mutu proses pembelajaran di seluruh tingkatan pendidikan. Temuan ini didasarkan pada hasil evaluasi internal yang menunjukkan adanya peningkatan prestasi akademik siswa serta metode pembelajaran yang lebih interaktif. Beberapa guru mengungkapkan bahwa penerapan TQM membantu mereka

dalam merancang program pembelajaran yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan siswa. Berikut adalah sistem pembelajaran berbasis TQM:

- Perencanaan Pembelajaran yang Terstruktur dan Berbasis Data
- Penerapan Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act)
- Pengembangan Kompetensi Guru
- Sistem Feedback yang Efektif
- Penggunaan Teknologi dalam Pembelajaran
- Manajemen Kelas yang Partisipatif dan Interaktif
- Peningkatan Mutu Berkelanjutan

2. Kepuasan Siswa dan Orang Tua: Berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan terhadap siswa dan orang tua, ditemukan bahwa implementasi TQM telah meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan di yayasan. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan komunikasi yang lebih terbuka antara sekolah dan orang tua, serta perbaikan fasilitas sekolah yang mendukung proses belajar mengajar. Layanan pendidikan yang semakin responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua menjadi salah satu faktor utama dalam peningkatan ini.

Untuk memastikan peningkatan kepuasan siswa dan orang tua melalui penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung, sistem implementasi harus berfokus pada penyediaan layanan pendidikan yang responsif, transparan, dan terstruktur. Berikut adalah rancangan sistem implementasi yang dapat diterapkan:

- Membangun Sistem Komunikasi Terbuka
- Pengelolaan Keluhan dan Saran
- Peningkatan Fasilitas Pendidikan yang Responsif
- Penyediaan Layanan Pendidikan yang Lebih Responsif
- Peningkatan Kualitas Pembelajaran yang Terus Menerus
- Penghargaan dan Pengakuan untuk Siswa dan Orang Tua

3. Peningkatan Kompetensi Guru dan Staf: Pelatihan yang berkelanjutan terkait penerapan TQM telah meningkatkan kompetensi dan profesionalisme guru serta staf administrasi. Para guru menyatakan bahwa pelatihan tersebut memberikan mereka pemahaman yang

lebih baik tentang pentingnya peningkatan kualitas secara berkelanjutan, terutama dalam hal inovasi pembelajaran dan pendekatan yang berpusat pada siswa. Staf administrasi juga melaporkan adanya perbaikan dalam manajemen operasional dan pengelolaan data sekolah.

Untuk memastikan peningkatan kompetensi guru dan staf di Yayasan Darussalam Blokagung melalui pelatihan berkelanjutan yang berbasis Total Quality Management (TQM), diperlukan sistem pelatihan yang komprehensif dan berkesinambungan. Berikut adalah rancangan sistem pelatihan yang diterapkan:

- Perencanaan Pelatihan yang Sistematis
 - Program Pelatihan Berkelanjutan
 - Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam Pelatihan
 - Pelatihan On-the-Job dan Mentoring
 - Kolaborasi dengan Pihak Eksternal
 - Monitoring dan Pengembangan Karir
4. Budaya Perbaikan Berkelanjutan Terbentuk: Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan TQM telah menciptakan budaya kerja yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan di Yayasan Darussalam Blokagung. Setiap elemen dalam yayasan, mulai dari guru, staf, hingga siswa, terlibat aktif dalam upaya perbaikan proses dan layanan pendidikan. Budaya ini telah mendorong terciptanya inovasi dalam pembelajaran serta peningkatan mutu di seluruh aspek operasional yayasan.

Penerapan Total Quality Management (TQM) di Yayasan Darussalam Blokagung telah berhasil membentuk budaya perbaikan berkelanjutan yang melibatkan semua elemen yayasan, mulai dari guru, staf, hingga siswa. Berikut adalah cara-cara yang diterapkan untuk menciptakan dan mempertahankan budaya tersebut:

- Membangun Kesadaran dan Komitmen Kolektif
- Penerapan Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) di Semua Aspek
- Inovasi Berkelanjutan di Proses Pembelajaran
- Inovasi Berkelanjutan di Proses Pembelajaran
- Penghargaan dan Pengakuan atas Upaya Perbaikan

- Penetapan Proyek Perbaikan Tahunan
 - Pelatihan Berkelanjutan untuk Guru dan Staf
 - Kolaborasi dengan Pihak Eksternal
5. Penggunaan Data dalam Pengambilan Keputusan: Penelitian ini menemukan bahwa salah satu komponen penting dalam penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung adalah pengambilan keputusan berbasis data. Yayasan secara rutin melakukan pengumpulan dan analisis data terkait kinerja siswa, evaluasi guru, serta survei kepuasan orang tua. Data ini kemudian digunakan untuk menyusun strategi perbaikan dan memastikan bahwa keputusan yang diambil relevan dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Penggunaan data dalam pengambilan keputusan adalah aspek penting dari penerapan Total Quality Management (TQM) di Yayasan Darussalam Blokagung. Berikut adalah cara Pengumpulan Data yang Sistematis untuk memastikan pengambilan keputusan berbasis data berjalan efektif:

- Kinerja Siswa:
 - Evaluasi Akademik Berkala: Data hasil ujian, tugas, dan kegiatan pembelajaran siswa dikumpulkan secara rutin setiap semester. Ini melibatkan evaluasi hasil belajar secara kuantitatif (nilai) dan kualitatif (kemajuan belajar, partisipasi, dan perilaku).
 - Evaluasi Keterampilan Non-Akademik: Selain data akademik, kumpulkan data keterampilan siswa dalam hal kepemimpinan, kerja tim, dan keterampilan sosial melalui observasi guru dan kegiatan ekstrakurikuler.
- Evaluasi Kinerja Guru:
 - Penilaian Kinerja Guru: Data tentang kinerja guru dikumpulkan melalui evaluasi formal, termasuk penilaian siswa, umpan balik dari orang tua, dan pengamatan kepala sekolah atau supervisor.
 - Penilaian Efektivitas Metode Pembelajaran: Lakukan penilaian terhadap metode pengajaran yang digunakan oleh guru, termasuk analisis tingkat keberhasilan metode tersebut berdasarkan hasil belajar siswa.

- Survei Kepuasan Orang Tua:
- Survei Rutin: Setiap semester, lakukan survei kepuasan terhadap orang tua untuk mengukur kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan, komunikasi dengan guru, fasilitas, dan perkembangan anak.
 - Survei Online: Manfaatkan platform survei online untuk mengumpulkan umpan balik secara cepat dan lebih mudah diakses oleh orang tua.
6. Keterlibatan Orang Tua dan Masyarakat Meningkatkan: Yayasan Darussalam Blokagung telah berhasil meningkatkan keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan. Temuan ini diperoleh melalui wawancara dengan orang tua dan pemimpin komunitas, yang menyatakan bahwa yayasan semakin aktif mengajak mereka untuk terlibat dalam berbagai program sekolah. Program ini meliputi pertemuan rutin dengan orang tua, keterlibatan dalam kegiatan ekstrakurikuler, serta partisipasi dalam perencanaan strategis yayasan.
7. Perbaikan Manajemen Yayasan: TQM juga membawa perbaikan dalam manajemen yayasan, baik dari segi operasional maupun strategis. Temuan ini menunjukkan bahwa yayasan kini lebih terorganisir dalam hal perencanaan, pengelolaan sumber daya, serta evaluasi kinerja. Penerapan standar kualitas yang lebih ketat dan terukur juga mendorong terwujudnya manajemen yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil.



Gambar 1: Proses Pembelajaran



Gambar 2: Rapat Koord. Supras



Gambar 3: Pelatihan Guru



Gambar 4: Proses Pembelajaran



Gambar 5: Pelatihan Nasiaol



Gambar 6: Pertemuan Wali Murid

Secara keseluruhan, temuan-temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan, kepuasan pelanggan, serta perbaikan berkelanjutan dalam manajemen dan pembelajaran menjadi indikator keberhasilan utama dari implementasi konsep TQM di yayasan ini.

IV. KESIMPULAN

Penerapan Total Quality Management (TQM) di Yayasan Darussalam Blokagung merupakan upaya strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh, baik dari aspek pembelajaran, manajemen, maupun pelayanan kepada siswa dan orang tua. TQM sebagai pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan semua pihak telah terbukti mampu membawa perubahan signifikan dalam institusi pendidikan.

Melalui implementasi prinsip-prinsip utama TQM, yaitu fokus pada pelanggan (siswa dan orang tua), pendekatan berbasis data, serta pengembangan kompetensi SDM, yayasan berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih berkualitas dan responsif terhadap tantangan zaman.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung memberikan beberapa dampak positif, seperti peningkatan mutu proses pembelajaran, profesionalisme guru, serta kepuasan siswa dan orang tua. Salah satu indikator utama keberhasilan implementasi TQM adalah terciptanya budaya perbaikan berkelanjutan yang melibatkan seluruh elemen sekolah, dari guru, staf, hingga siswa, dalam upaya bersama meningkatkan kualitas pendidikan.

Penerapan TQM juga memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data, yang memungkinkan yayasan untuk lebih efektif dalam merencanakan dan mengevaluasi strategi peningkatan mutu. Hasil dari survei kepuasan, evaluasi kinerja, dan pengukuran prestasi akademik siswa menjadi dasar yang kuat bagi yayasan dalam melakukan perbaikan yang relevan dan tepat sasaran. Selain itu, peningkatan keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan melalui komunikasi yang lebih terbuka dan partisipasi aktif dalam program sekolah turut berperan dalam menciptakan ekosistem pendidikan yang inklusif dan mendukung perkembangan siswa secara holistik.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM di Yayasan Darussalam Blokagung tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga meningkatkan reputasi yayasan di mata masyarakat. Dengan konsistensi dalam pelaksanaan TQM, Yayasan Darussalam Blokagung memiliki potensi untuk terus berkembang sebagai institusi pendidikan yang unggul, adaptif terhadap perubahan, dan menjadi model bagi sekolah-sekolah lain dalam hal manajemen mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, S. (2020). Implementasi Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Mutu*, 8(3), 231-245.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Hanifah, N., & Fadhillah, R. (2021). Total Quality Management dalam Pendidikan Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 99-110.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall.

- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*. Free Press.
- Kusumawati, Y., Nursalim, & Mardiana, T. (2019). Penerapan Total Quality Management di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Mutu Pendidikan*, 5(1), 45-59.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- allis, E. (2018). *Total Quality Management in Education* (4th ed.). Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2017). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi