

# PENINGKATAN MUTU SEKOLAH MELALUI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*

Anita Purbaningrum  
MI Muhammadiyah Karanganyar  
anitapurbaningrum@gmail.com

## ABSTRAK

*Total Quality Management (TQM)* berasal dari kata "Total" yang berarti keseluruhan atau terpadu, "Quality" yang berarti kualitas, dan "Management" yang telah disamakan dengan manajemen dalam Bahasa Indonesia yang berarti pengelolaan. TQM atau *Total Quality Management* (manajemen kualitas menyeluruh) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat". Menjaga mutu itu sangat penting. Dalam dunia pendidikan, persoalan mutu bukan saja menyangkut *input*, proses, dan *output*, tapi juga *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah pendidik, karyawan, peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana serta aspek penyelenggaraan pendidikan lainnya. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran dan penyelenggaraan pendidikan. *Output* yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan. Dan *Outcome* bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. *Total Quality Management* merupakan salah satu kunci keberhasilan tujuan pendidikan yang paling efektif untuk meningkatkan mutu sekolah. Karena TQM mengedepankan integrasi dari semua fungsi dan proses serta memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di lembaga pendidikan tersebut. TQM harus diberlakukan terus menerus dan berkesinambungan demi tercapainya tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat. Ketiganya harus saling bersinergi untuk mendukung sekolah agar terus berkembang dan maju.

**Kata Kunci:** Total Quality Management (TQM), mutu pendidikan, sekolah

## A. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pendidikan harus ditingkatkan terus menerus dan berkesinambungan. TQM atau *Total Quality Management* (manajemen kualitas menyeluruh) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat." *Total Quality Management (TQM)* adalah salah satu model atau metode yang digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan di lembaga pendidikan. *Total Quality Management* merupakan salah satu kunci keberhasilan tujuan pendidikan yang paling efektif.

Peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri sebuah keniscayaan yang harus dilakukan di dunia pendidikan. suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah

untuk menyelenggarakan otonomi daerah sehingga dapat membawa perubahan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pada bab IV pasal II ayat 2 menyatakan bahwa *pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.* Seiring dengan majunya pengetahuan dan teknologi maka kehidupan sosial budaya, sosial ekonomi semakin tidak dapat dibatasi oleh ruang maupun waktu. Karena apapun juga kehidupan masyarakat kita tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat internasional, yang menuntut adanya sumber daya manusia yang semakin tinggi.

Menjaga mutu itu sangat penting. Dalam dunia pendidikan, persoalan mutu bukan saja menyangkut *input*, proses, dan *output*, tapi juga *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah pendidik, karyawan, peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana serta aspek penyelenggaraan pendidikan lainnya. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran dan penyelenggaraan pendidikan. *Output* yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan. Dan *Outcome* bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

*Total Quality Management* merupakan salah satu kunci keberhasilan tujuan pendidikan yang paling efektif. Karena TQM mengedepankan integrasi dari semua fungsi dan proses serta memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di lembaga pendidikan tersebut. TQM harus diberlakukan terus menerus dan berkesinambungan demi tercapainya tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa sangat penting sekali sekolah yang ingin berkembang harus menjalankan Total Quality Management, agar proses pembelajaran yang ada di sekolah dapat direncanakan, dilaksanakan dan dievaluasi. Sehingga, tujuan pendidikan tercapai dengan baik dan perlu ditingkatkan *secara* terus menerus.

## **B. PENDEKATAN & METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk Penelitian Kualitatif (*Qualitative Research*). *Setting* penelitian tentang penerapan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan Mutu sekolah yang dilaksanakan di MI *Muhammadiyah* Karanganyar. Sesuai dengan variabel yang diambil dalam penelitian, jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif (mutu sekolah). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa :

1. Data manajemen sekolah
2. Data hasil akreditasi sekolah
3. Data hasil observasi.

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

Kepala sekolah MI Muhammadiyah Karanganyar

Guru MI Muhammadiyah Karanganyar

Sesuai dengan bentuk dan sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, tes, dan dokumentasi. Metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat gejala yang tampak pada objek penelitian yaitu berkaitan dengan tindak mengajar guru dalam melakukan pembelajaran dan kinerja kepala sekolah dalam memajemen sekolah. Metode wawancara digunakan untuk mengetahui situasi sebenarnya di lapangan

melalui nara sumber yang ada, dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara dengan guru dan kepala sekolah tentang mutu sekolah selama ini.

Validitas menunjukkan ketepatan pengumpulan data, atau data yang dikumpulkan memang benar-benar yang ingin di peroleh peneliti (Nana Syaodih 2012:153). Teknik yang akan digunakan untuk memeriksa validitas data yaitu menggunakan teknik Triangulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Dalam penelitian ini digunakan analisis interaktif. Data yang dianalisis secara diskriptif kualitatif dengan analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dilakukan dalam bentuk interaktif.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengertian dan Tujuan TQM dalam pendidikan

*Total Quality Management (TQM)* berasal dari kata "*Total*" yang berarti keseluruhan atau terpadu, "*Quality*" yang berarti kualitas, dan "*Management*" yang telah disamakan dengan manajemen dalam Bahasa Indonesia yang berarti pengelolaan. Dalam pengertian mengenai TQM, penekanan utama adalah pada kualitas yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. TQM juga dapat diartikan sebagai strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat." Filosofi dasar dari TQM adalah "sebagai efek dari kepuasan konsumen, sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan."

Tujuan utama TQM dalam bidang pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus menerus, dan terpadu. Serta mengorientasikan sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan. TQM juga merupakan suatu filosofi suatu peningkatan yang berkelanjutan, yang dapat dijadikan alat praktis oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan sekarang dan di masa yang akan datang. Dalam kaitan ini, seluruh bagian dan sistem lembaga harus saling mendukung dan saling melengkapi. Keberhasilan unit-unit tersebut mempengaruhi keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

### 2. Konsep Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan

Penerapan TQM dalam dunia usaha atau industri dikatakan berhasil apabila telah dijadikan inspirasi bagi perbaikan kualitas di sektor atau bidang lainnya, termasuk bidang pendidikan. TQM masuk dalam bidang pendidikan sekitar tahun 1980. Awal mulanya TQM dilaksanakan di perguruan tinggi, dan mulai mengalami perkembangan sekitar tahun 1990 di negara Inggris dan Amerika. Menurut Sallis (dalam Mulyasa 2006:73), TQM dalam pendidikan adalah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan masa yang akan datang. Syafaruddin (2008) berpendapat bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan aplikasi konsep manajemen mutu yang disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kemanusiaan (pembinaan potensi pelajar) melalui pengembangan pembelajaran

berkualitas, agar melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orangtua, masyarakat, dan pelanggan pendidikan lainnya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat dikaji, bahwa TQM dalam bidang pendidikan haruslah mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan dengan cara mengadakan perbaikan secara berkesinambungan terhadap seluruh aspek spesifik yang ada dalam lembaga pendidikan, terutama bidang kurikulum yang terkait dengan kegiatan belajar mengajar bagi siswa, dengan melibatkan seluruh unsur pimpinan dan staf yang ada dalam suatu lingkungan lembaga pendidikan atau sekolah.

Untuk mengembangkan kurikulum secara terus menerus berdasarkan suara hati dari pasar, maka lembaga pendidikan (sekolah) wajib melakukan survei tentang apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Pelanggan disini mengacu pada peserta didik, tenaga pendidik atau guru, staf sekolah, serta survei kebutuhan pengguna lulusan sekolah. Setelah ini ditemukan, maka selanjutnya sekolah dapat menetapkan seperangkat rencana pengembangan kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kepada siswa dalam proses belajar-mengajar.

Konsep TQM dalam pendidikan dapat diterapkan dengan menggunakan 5 pilar yaitu:

Berfokus pada customer

Keterlibatan secara total

Melakukan pengukuran

Komitmen pada perubahan

Perubahan berkelanjutan

Keberhasilan TQM dalam pendidikan adalah memposisikan produk sebagai titik sentral untuk tercapainya tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak akan dihasilkan tanpa pengendalian mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak akan terjamin tanpa organisasi yang tepat dan efektif. Organisasi yang tepat dan efektif tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen dari semua komponen organisasi, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua komponen lainnya. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain dan jika salah satu lemah dengan sendirinya pilar yang lainnya juga akan lemah.

TQM dalam pendidikan berkaitan dengan adanya penciptaan budaya kualitas dengan menempatkan pelanggan sebagai fokus utama melalui keterlibatan seluruh karyawan dan staf bidang pendidikan serta perbaikan secara terus menerus, demi tercapainya organisasi pendidikan yang bermutu, yang mampu bersaing dan tetap bertahan dalam era perkembangan zaman.

### **3. Teknik Penyusunan Program Peningkatan Mutu**

Adapun penyusunan program peningkatan mutu, dilakukan dengan pengaplikasian empat teknik, yaitu:

#### ***School Review***

*School Review* adalah suatu proses di mana seluruh komponen sekolah bekerja sama, khususnya dengan orang tua dan tenaga profesional (ahli) untuk mengevaluasi dan menilai efektivitas sekolah serta mutu lulusan. *School review* akan menghasilkan rumusan tentang kelemahan-kelemahan, kelebihan-kelebihan, dan prestasi siswa, serta rekomendasi untuk pengembangan program tahun mendatang.

#### ***Benchmarking***

*Benchmarking* yaitu suatu kegiatan untuk menetapkan standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan adalah

sebagai berikut: 1) Tentukan focus, 2) Tentukan aspek/variable atau indikator, 3) Tentukan standar, 4) Tentukan gap (kesenjangan) yang terjadi, 5) Bandingkan standar dengan kita, 6) Rencanakan target untuk mencapai standar, 7) Rumuskan cara-cara program untuk mencapai target.

#### ***Quality Assurance***

Adapun *Quality Assurance* akan menghasilkan informasi yang merupakan umpan balik bagi sekolah serta memberikan jaminan untuk orang tua siswa bahwa sekolah senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi siswa.

Untuk melaksanakan *quality assurance*, menurut Bahrul Hayat (dalam *Hand Out Pelatihan Calon Kepala sekolah*), sekolah harus:

Menekankan pada kualitas hasil belajar;

Hasil kerja siswa dimonitor secara terus-menerus;

Informasi dan data dari sekolah dikumpulkan serta dianalisis untuk memperbaiki proses di sekolah; dan

Semua pihak mulai kepala sekolah, guru, pegawai administrasi, dan juga orang tua siswa harus memiliki komitmen untuk secara bersama mengevaluasi kondisi sekolah yang kritis dan berupaya untuk memperbaiki.

#### ***Quality Control***

*Quality control* merupakan suatu sistem untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas *output* yang tidak sesuai dengan standar. *Quality control* memerlukan indikator kualitas yang jelas dan pasti, sehingga dapat ditentukan penyimpangan kualitas yang terjadi.

Menurut Syafaruddin (2008) karakteristik manajemen peningkatan mutu sekolah secara inklusif memuat elemen-elemen sekolah efektif yang dikategorikan menjadi input, proses dan output. Selanjutnya yang dikategorikan menjadi *input*, *output* dan proses yaitu;

- 1) *Input* (masukan), Secara umum input sekolah meliputi: visi, misi, tujuan, sasaran, manajemen, sumberdaya manusia, dan lainnya.
- 2) Proses, meliputi proses belajar mengajar, kepemimpinan, lingkungan sekolah, pengelolaan tenaga kependidikan, sekolah memiliki budaya mutu, sekolah memiliki tem work yang kompak, sekolah memiliki kewenangan, partisipasi yang tinggi dari warga sekolah dan masyarakat, sekolah memiliki transparansi manajemen, sekolah memiliki kemauan untuk berubah, melakukan evaluasi secara berkelanjutan, sekolah responsive, memiliki komunikasi yang baik, memiliki akuntabilitas, dan kemampuan menjaga sustainabilitas.
- 3) *Output* adalah prestasi yang diraih sekolah akibat dari proses belajar mengajar dan manajemen sekolah, baik berupa prestasi akademik maupun non akademik.

## **D. SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat.

Tujuan utama TQM dalam bidang pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus menerus, dan terpadu. Serta mengorientasikan sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa berproduksi lebih baik,

Konsep TQM dalam pendidikan dapat diterapkan dengan menggunakan 5 pilar TQM, yaitu berfokus pada customer, keterlibatan secara total, melakukan pengukuran, komitmen pada perubahan, dan perubahan berkelanjutan. Dengan demikian TQM dalam pendidikan berkaitan dengan adanya penciptaan budaya kualitas dengan menempatkan pelanggan sebagai fokus utama melalui pelibatan seluruh karyawan dan staf bidang pendidikan serta perbaikan secara terus menerus, demi tercapainya organisasi pendidikan yang bermutu, yang mampu bersaing dan tetap bertahan dalam era perkembangan zaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2007. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan/Kultur Sekolah*. Depdiknas: Hand Out Pelatihan Calon Kepala Sekolah, Direktorat Sekolah Lanjutan Pertama.
- Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi ; Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahman, Danial. 2016. Total Quality Management Pendidikan. <https://DanialRahman.html/2016/Maret/16/total-quality-management-pendidikan/> diakses pada tanggal 2 Januari 2019 pada pukul 14.14 WIB.
- Syafaruddin. 2008. *Efektivitas Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.