



## Strategi Peningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Total Quality Management Di MA Nazhatut Thullab Prajjan Camplong

Siti Farida, Moh. Faddol, Moh. Ali Muqoddas

Institut Agama Islam Nazhatut Thullab Sampang

Email,

[faridaisme@gmail.com](mailto:faridaisme@gmail.com)

[fanasta.slalu95@gmail.com](mailto:fanasta.slalu95@gmail.com)

[muqoddas47@gmail.com](mailto:muqoddas47@gmail.com)

### Abstrak:

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah pendekatan manajemen yang terbukti efektif dalam berbagai sektor dan telah semakin diterapkan dalam dunia pendidikan untuk mencapai standar mutu yang lebih tinggi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memfokuskan pada tiga point, yaitu : *Pertama*, Bagaimana Perencanaan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Nazhatut Thullab?. *Kedua*, Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Nazhatut Thullab?. *Ketiga*, Bagaimana Evaluasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Nazhatut Thullab?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis deskriptif. Adapun sumber data yang diperoleh yaitu melalui cara wawancara, observasi dan dokumentasi, yang menjadi informannya adalah kepala sekolah MA Nazhatut Thullab, tim coordinator dan guru MA Nazhatut Thullab.

**Kata Kunci:** *Total Quality Manangement dan Mutu Pendidikan*

### Abstract:

Total Quality Management (TQM) is a management approach that has proven effective in various sectors and has been increasingly applied in education to achieve higher quality standards, based on this, the researchers focused on three points, namely : First, How is Total Quality Management Planning in improving the quality of Education at MA Nazhatut Thullab?. Second, How is the

implementation of Total Quality Management in improving the quality of Education at MA Nazhatut Thullab?. Third, How is the evaluation of Total Quality Management in improving the quality of Education at MA Nazhatut Thullab?. This study uses a qualitative method of descriptive type. The source of the data obtained is through interviews, observation and documentation, which became the informant is the Principal MA Nazhatut Thullab, team coordinator and teacher MA Nazhatut Thullab.

**Keywords:** Total Quality Management and quality of Education

## 1. Pendahuluan

Peningkatan mutu pendidikan merupakan isu penting yang terus diperbincangkan di seluruh dunia. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk manusia yang berkualitas dan berkontribusi pada kemajuan suatu negara. Dalam era globalisasi, persaingan di antara negara semakin ketat dalam berbagai aspek. Negara yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif akan lebih mudah bersaing di kancah internasional. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan menjadi salah satu kunci dalam memenangkan persaingan global.

Selain itu, Dunia kerja saat ini semakin kompleks dan membutuhkan tenaga kerja yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Pendidikan yang berkualitas dapat membekali peserta didik dengan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini. Dengan demikian, peningkatan mutu pendidikan akan mempermudah para lulusan untuk memasuki dunia kerja dan bersaing dalam pasar kerja.

Pendidikan merupakan upaya yang dapat mempercepat pengembangan potensi manusia untuk dapat mengemban tugas yang dibebankan padanya, karena sejatinya tidak ada satupun mahluk yang dapat dididik, dan mendidik kecuali manusia. Pendidikan dapat mempengaruhi perkembangan fisik, moral, emosioanal, mental, serta keimanan dan ketakwaan seseorang.<sup>1</sup> Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>2</sup> Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar, standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan

---

<sup>1</sup> Ubin Syaefudin S, *Perencanaan Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6.

<sup>2</sup> Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.87-88.

dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Pendidikan tidak hanya memberikan manfaat secara ekonomi, tetapi juga secara sosial dan kultural. Pendidikan yang berkualitas dapat membuka wawasan dan memperluas pengetahuan peserta didik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Masyarakat juga turut menuntut peningkatan mutu pendidikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya orang yang memperjuangkan hak pendidikan yang lebih baik, serta semakin banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.<sup>3</sup>

Hal yang tak kalah pentingnya dalam mempengaruhi peningkatan mutu pendidikan adalah perkembangan teknologi. Pendidikan yang berkualitas harus mampu mengikuti perkembangan teknologi, sehingga dapat membekali peserta didik dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan era digital. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan juga diperlukan untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan potensi yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi.

Dunia pendidikan semakin berkembang pesat, dengan semakin banyaknya tantangan dan tuntutan yang dihadapi oleh lembaga pendidikan. Implementasi TQM dapat membantu lembaga pendidikan untuk mengatasi tantangan tersebut, dan meningkatkan mutu pendidikan dengan cara yang sistematis dan berkelanjutan. Lingkungan pendidikan saat ini semakin kompleks, dimana pelanggan dari lembaga pendidikan menjadi semakin kritis dan menuntut pelayanan yang lebih baik. Implementasi TQM dapat membantu lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan siswa dan stakeholders lainnya.

Persaingan di dunia pendidikan semakin ketat, baik di tingkat lokal maupun internasional. Implementasi TQM dapat membantu lembaga

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 4.

pendidikan untuk meningkatkan daya saing mereka dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Sumber daya manusia yang berkualitas menjadi semakin penting dalam dunia pendidikan. Implementasi TQM dapat membantu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, termasuk guru, dosen, dan tenaga kependidikan lainnya, sehingga dapat memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik.

Transparansi dan akuntabilitas merupakan tuntutan yang semakin tinggi di dunia pendidikan. Implementasi TQM dapat membantu lembaga pendidikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam operasional dan layanan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholders lainnya.

Di setiap sekolah, baik di kota maupun di desa pasti menghadapi suatu tantangan khususnya permasalahan dalam dunia pendidikan. Hal ini juga terjadi di MA Nazhatut Thullab dimana sebagai lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan menengah atas dengan kurikulum yang mengintegrasikan pendidikan agama Islam dan umum, MA Nazhatut Thullab juga menjadi lembaga pendidikan yang membentuk karakter siswa agar menjadi pribadi yang berakhlak mulia dan berbudi luhur.

Dalam perjalanan sejarahnya, MA Nazhatut Thullab mempunyai prestasi yang jarang dimiliki oleh sekolah lain yaitu setiap tahun nya mereka memberangkatkan siswanya untuk menempuh pendidikan ke luar negeri seperti halnya Yaman dan Mesir ataupun Negara-negara lainnya dengan jalur prestasi atau beasiswa.

Sekolah/madrasah sebagai salah satu institusi pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai “*Agent Of Change*”, bertugas untuk membangun peserta didik agar sanggup memecahkan masalah nasional dan memenangkan persaingan internasional. Dalam menjalankan fungsinya, MA Nazhatut Thullab juga berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, baik dari segi tenaga pengajar maupun siswa. Tenaga pengajar di MA Nazhatut Thullab harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai dan mampu memberikan pendidikan yang baik kepada siswa. Siswa di MA Nazhatut Thullab juga diajarkan untuk mengembangkan kemampuan diri dan menjadi pribadi yang produktif dan berguna bagi masyarakat.

Berdasarkan informasi yang diterima, saat ini MA Nazhatut Thullab sedang melaksanakan perbaikan sistem lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikannya. Upaya yang dilakukan ini merupakan salah satu terobosan yang dilakukan MA Nazhatut Thullab untuk mempersiapkan lembaga menjadi lembaga pendidikan yang mampu bersaing dan menjadi yang terbaik dengan lembaga pendidikan yang ada di luar pesantren dan juga di kabupaten sampang.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menjadi tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Nazhatut Thullab” karena manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep baru namun tidak bisa dipungkiri perkembangannya sangatlah baik bagi organisasi dan kelembagaan itu sendiri.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>4</sup> Sementara jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti.<sup>5</sup> Alasan penggunaan jenis penelitian kualitatif karena lebih bersifat eksploratif sehingga dapat menyesuaikan dengan tujuan penulis yaitu untuk memahami situasi yang ada.

## **3. Pembahasan dan Hasil Penelitian**

### **1. Perencanaan TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab**

Pendidikan adalah pilar penting dalam pembangunan suatu masyarakat. Untuk memastikan bahwa pendidikan yang disediakan mencapai standar mutu yang tinggi, perencanaan Total Quality Management (TQM) menjadi langkah kunci. TQM adalah pendekatan sistematis yang melibatkan identifikasi tujuan mutu yang jelas, strategi, dan tindakan untuk mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.

#### **a. Menetapkan Tujuan Mutu yang Jelas.**

Perencanaan TQM dimulai dengan menetapkan tujuan mutu yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berorientasi pada waktu. Tujuan ini harus mendukung visi dan misi sekolah serta mencerminkan kebutuhan dan harapan stakeholder. Dalam konteks pendidikan, ini berarti mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai dalam hal pembelajaran, pengajaran, dan hasil siswa. Tujuan mutu ini harus dapat diukur dan terkait dengan standar yang ditetapkan dalam sistem pendidikan atau kurikulum yang relevan.

---

<sup>4</sup> Albi anggito, Johan satiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa baarat: CV Jejak, 2018), hlm. 7.

<sup>5</sup> Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 7.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, dalam bukunya *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yang mengatakan Tujuan sering diekspresikan sebagai sasaran dan cita-cita dan sebuah metode yang dapat diukur sehingga hasil akhirnya dapat dievaluasi dengan menggunakan metode tersebut tujuan harus realistis dan dapat dicapai.<sup>6</sup> Tujuan sering diekspresikan sebagai sasaran dan cita-cita dan sebuah metode yang dapat diukur sehingga hasil akhirnya dapat dievaluasi dengan menggunakan metode tersebut tujuan harus realistis dan dapat dicapai.<sup>7</sup>

b. Identifikasi Kriteria Mutu.

Penting untuk mengidentifikasi kriteria mutu yang akan digunakan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan pendidikan. Kriteria mutu ini melibatkan indikator kinerja, standar pendidikan, kepuasan siswa, dan hasil belajar yang diharapkan. Dengan memiliki kriteria mutu yang jelas, sekolah dapat mengarahkan upaya mereka dalam mencapai mutu yang diinginkan. Identifikasi kriteria mutu harus didasarkan pada data dan informasi yang valid serta mempertimbangkan kebutuhan dan harapan stakeholder yang terlibat.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.<sup>8</sup>

c. Pengumpulan dan Analisis Data yang Relevan.

Pengumpulan dan analisis data yang relevan merupakan langkah penting dalam perencanaan TQM. Data ini mencakup hasil ujian, survei kepuasan siswa dan orang tua, dan data lainnya yang terkait dengan kualitas pendidikan. Dengan melakukan analisis data secara sistematis, sekolah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka, serta peluang untuk perbaikan. Data yang valid dan dianalisis dengan baik

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Andi, 2013)). hlm. 219

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Andi, 2013)). hlm. 219

<sup>8</sup> Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 40.

memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan yang informasional dan perencanaan yang efektif.

Pengumpulan dan analisis data dalam perencanaan TQM merujuk pada proses mengumpulkan data yang relevan dan menganalisis data tersebut untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait peningkatan mutu. Seluruh proses yang dilakukan dalam proses manajemen mutu terpadu juga harus didasarkan pada data yang kuat bukan didasarkan pada opini seperti yang dilakukan dalam manajemen tradisional.<sup>9</sup>

Data yang dihasilkan dari proses pengujian (*Check*) tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan modifikasi dan pengembangan pada desain. Hasil modifikasi tersebut itulah yang kemudian dijadikan pijakan dalam pelaksanaan proses manajemen (*Act*), demikian seterusnya proses itu berulang, sehingga selalu ada proses pengembangan dengan didasarkan pada hasil evaluasi dan asesmen. Konsep inti dari TQM adalah konsep tentang system manajemen dengan didasarkan fakta dan proses manajemen pada siklus PDCA.<sup>10</sup>

d. Identifikasi Ketidaksesuaian.

Perencanaan TQM juga melibatkan identifikasi ketidaksesuaian antara kinerja aktual dengan standar mutu yang ditetapkan. Hal ini membantu sekolah mengenali area-area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian. Identifikasi ketidaksesuaian juga menjadi dasar untuk mengembangkan tindakan perbaikan yang sesuai. Identifikasi ketidaksesuaian bisa dilakukan dengan siklus PDSA yaitu Plan, Do, Study Check, Action, siklus PDSA adalah temuan Shewhart yang juga digunakan oleh Deming yang telah dimodifikasi oleh Deming menjadi PDCA *Plan, Do, Check, Action*.<sup>11</sup>

e. Pengembangan Tindakan Perbaikan.

Tindakan perbaikan harus didukung oleh rencana tindakan yang jelas, tanggung jawab yang ditetapkan, dan sumber daya yang tersedia. Implementasi tindakan perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan proses pembelajaran, kualitas pengajaran, kurikulum, atau aspek lain yang relevan dalam mutu pendidikan.

f. Pemantauan dan Evaluasi.

---

<sup>9</sup> Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 44.

<sup>10</sup> Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 44.

<sup>11</sup> Veithzal Rivai, M.B.A. *Education Management Analisis Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 553.

Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil tindakan perbaikan yang diimplementasikan sangat penting. Dengan memantau dan mengevaluasi, sekolah dapat mengukur efektivitas tindakan perbaikan dan melakukan perubahan atau penyesuaian jika diperlukan. Evaluasi juga membantu memastikan bahwa tujuan mutu tercapai dan meningkatkan proses perencanaan TQM di masa depan.

Dalam keseluruhan, perencanaan TQM membantu sekolah dalam mengarahkan upaya mereka menuju peningkatan mutu pendidikan. Dengan menggunakan pendekatan sistematis dan melibatkan stakeholder yang relevan, perencanaan TQM dapat mengidentifikasi kebutuhan, menerapkan tindakan perbaikan, dan memastikan bahwa mutu pendidikan terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

## **2. Pelaksanaan TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab**

Pelaksanaan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab dapat dilakukan melalui serangkaian langkah-langkah yang berfokus pada stakeholder, penggunaan data, peningkatan proses pembelajaran, kolaborasi, dan tindakan perbaikan berkelanjutan.

### **a. Fokus pada Kepuasan Stakeholder.**

Identifikasi dan perhatikan kebutuhan dan harapan dari seluruh stakeholder, termasuk siswa, orang tua, guru, staf sekolah, kepala sekolah, dewan sekolah, dan masyarakat. Aktif melibatkan stakeholder dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan, sehingga pendidikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Dalam dunia pendidikan,

TQM mengarahkan pada kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam (internal customer) maupun pelanggan luar (*eksternal customer*). Pelanggan dalam seperti kepala sekolah, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar seperti masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi atau lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam dan pelanggan luar atas jasa yang diberikan.<sup>12</sup>

### **b. Penggunaan Data dalam Pengambilan Keputusan.**

Kumpulkan, analisis, dan gunakan data yang relevan seperti hasil ujian siswa, umpan balik dari siswa dan orang tua, serta evaluasi guru untuk mengukur kinerja pendidikan. Keputusan tentang peningkatan

---

<sup>12</sup> Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 41.



mutu pendidikan harus didasarkan pada bukti empiris dan fakta yang terukur.

c. Peningkatan Proses Pembelajaran.

Fokus pada perbaikan cara pengajaran, penggunaan metode yang efektif, penyusunan kurikulum yang relevan, dan pemantauan progres siswa secara terus-menerus. Tujuannya adalah untuk mencapai hasil belajar yang lebih baik, mengembangkan pemahaman siswa, dan meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Setiap pelanggan tentu saja menginginkan pelayanan yang memuaskan, sehingga institusi harus mampu meningkatkan pelayanan dan mutu jasa mereka. Oleh karena itu, perlu sistem manajemen mutu yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.<sup>13</sup>

d. Kolaborasi dan Komunikasi Terbuka.

Mendorong kerja sama yang erat antara semua pihak yang terlibat dalam pendidikan, seperti guru, siswa, orang tua, dan masyarakat. Terapkan komunikasi terbuka yang jujur, transparan, dan terbuka antara berbagai pemangku kepentingan.

e. Tindakan Perbaikan Berkelanjutan.

Terapkan siklus perbaikan berkelanjutan yang melibatkan pengumpulan data, analisis, identifikasi masalah, pengambilan tindakan perbaikan, dan pemantauan. Tujuannya adalah untuk terus meningkatkan proses, produk, atau layanan sehingga mencapai standar mutu yang lebih tinggi.

Melalui penerapan TQM yang sistematis dan berkelanjutan, MA Nazhatut Thullab dapat mencapai peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh. Dengan berfokus pada kepuasan stakeholder, penggunaan data, peningkatan proses pembelajaran, kolaborasi, dan tindakan perbaikan berkelanjutan, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik dan mendukung perkembangan siswa serta pencapaian tujuan pendidikan yang lebih tinggi.

### **3. Evaluasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab**

---

<sup>13</sup> Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 41, hlm. 369

Evaluasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab melibatkan beberapa langkah kunci:

a. Identifikasi Kriteria Mutu.

Langkah pertama adalah menetapkan kriteria mutu yang jelas dan terukur, seperti hasil belajar siswa, kehadiran, kepuasan siswa dan orang tua, efektivitas pengajaran, dan aspek lain yang relevan. Ini membantu Sekolah untuk mengarahkan upaya mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Identifikasi kriteria mutu dilakukan melalui proses yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti manajemen, staf pendidikan, guru, siswa, orang tua, dan komunitas. Pemangku kepentingan ini berkontribusi dalam menentukan aspek-aspek yang dianggap penting dalam pendidikan dan memberikan perspektif mereka tentang mutu yang diharapkan. Hasil identifikasi kriteria mutu ini membantu dalam menetapkan standar yang jelas dan mengarahkan upaya peningkatan mutu pendidikan.<sup>14</sup>

b. Pengumpulan dan Analisis Data.

Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data yang akurat dan relevan terkait dengan kriteria mutu. Data ini bisa berupa hasil tes, survei kepuasan, data kehadiran, dan feedback dari stakeholder. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi kelemahan, tren, dan peluang perbaikan. Evaluasi TQM melibatkan pengumpulan data yang akurat dan relevan terkait dengan mutu pendidikan. Data ini mencakup berbagai aspek, seperti hasil tes, survei kepuasan, data kehadiran, dan feedback dari stakeholder. Data yang terkumpul dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi kelemahan, tren, dan peluang perbaikan.<sup>15</sup>

c. Identifikasi Ketidaksesuaian.

Setelah data terkumpul, dilakukan identifikasi ketidaksesuaian antara kriteria mutu yang telah ditetapkan dan kinerja aktual Sekolah. Ini melibatkan perbandingan antara apa yang seharusnya terjadi dengan apa yang terjadi dalam praktik atau kinerja aktual.

d. Tindakan Perbaikan.

Identifikasi ketidaksesuaian menjadi dasar untuk mengembangkan tindakan perbaikan yang sesuai. Tindakan perbaikan ini harus direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau secara berkelanjutan.

---

<sup>14</sup> Aminatul Zahro, *Total Quality Management Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 92.

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Andi, 2013). hlm. 219

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pendidikan.

e. Keterlibatan Stakeholder.

Penting untuk melibatkan semua pemangku kepentingan, seperti manajemen, staf pendidikan, guru, siswa, orang tua, dan komunitas. Keterlibatan mereka membantu dalam memperoleh perspektif yang beragam, mengumpulkan masukan yang berharga, dan mendapatkan dukungan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

f. Budaya Pembelajaran.

Membangun budaya pembelajaran yang kuat di Sekolah adalah kunci. Ini mencakup sikap terbuka terhadap perbaikan, penerimaan umpan balik, kolaborasi, inovasi, dan peningkatan terus-menerus. Budaya pembelajaran menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan mutu pendidikan.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, Sekolah dapat secara sistematis meningkatkan mutu pendidikan mereka. Evaluasi TQM memastikan bahwa perbaikan mutu tidak bersifat sporadis, melainkan terintegrasi ke dalam proses pendidikan secara menyeluruh, dan terus-menerus diperbaiki berdasarkan bukti dan partisipasi stakeholder.

#### 4. Penutup

Dari hasil beberapa ulasan di atas mengenai Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 1 Torjun dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Total Quality Management (TQM) sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab. Hal ini melibatkan dari menetapkan tujuan mutu yang jelas, identifikasi kriteria mutu, pengumpulan dan analisis data, identifikasi ketidaksesuaian, pengembangan tindakan perbaikan, serta pemantauan dan evaluasi. TQM membantu sekolah dalam meningkatkan proses pembelajaran, kualitas pengajaran, dan kurikulum secara berkelanjutan dengan melibatkan stakeholder yang relevan.
2. Pelaksanaan Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab melibatkan fokus pada kepuasan stakeholder, penggunaan data, peningkatan proses pembelajaran, kolaborasi, dan tindakan perbaikan berkelanjutan. Dengan menerapkan pendekatan ini, sekolah dapat mencapai peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh dan mendukung perkembangan siswa serta mencapai tujuan pendidikan yang lebih tinggi.

3. Evaluasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Nazhatut Thullab melibatkan identifikasi kriteria mutu, pengumpulan dan analisis data, identifikasi ketidaksesuaian, tindakan perbaikan, keterlibatan stakeholder, dan pembentukan budaya pembelajaran. Tujuannya adalah untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan.

### **Daftar Pustaka**

- Albi anggito, Johan satiawan, Metode Penelitian Kualitatif, Jawa baarat: CV Jejak, 2018
- Aminatul Zahro, *Total Quality Management Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkerak Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014
- Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* Bandung: Alfabeta, 2015
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi, 2013
- Muhammad Ramdhan, Metode Penelitian, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021
- Tatang Ibrahim Dan Drs. A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bandung: Yrama Widya, 2021
- Ubin Syaefudin S, *Perencanaan Pendidikan* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013
- Veithzal Rivai, M.B.A. Education Management Analisis Teori dan Praktik Jakarta: Rajawali Pers, 2014