



Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan

Hendri¹, Arif Bahtera Sukma¹, Fadzli makmur¹, Nurhasanah¹, Salfen Hasri¹,
Sohiron¹

¹Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Pasca Sarjana
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Jl. H. R. Soebrantas No.155 KM 18 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani Pekanbaru - Riau, 28293

Volume 6 Nomor 2
Oktober 2022: 185-206
DOI: 10.30997/jtm.v6i2.6042

Article History

Submission: 29-06-2022

Revised: 03-10-2022

Accepted: 04-10-2022

Published: 31-10-2022

Kata Kunci:

Implementasi, Total Quality
Management, Mutu Pendidikan

Keywords:

*Implementation, Total Quality
Management, quality of education*

Korespondensi:

(Hendri)
(081371240616)
(hendri.an14@gmail.com)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu melakukan observasi dan wawancara kepada informan, kepada *stakeholder* terkait dan guru di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Implementasi prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) di MA Terpadu Madinatul Munawwarah tercermin setidaknya pada dua aspek unggulan, diantaranya adalah aspek pendidikan formal dan aspek pendidikan non formal.

Implementation of Total Quality Management (TQM) Principles in Improving the Quality of Education at Madinatul Munawwarah Integrated School, Pelalawan.

Abstract: This study aims to determine the implementation of the principles of Total Quality Management (TQM) in improving the quality of education at MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. The research approach used is qualitative research with data collection techniques, namely conducting observations and interviews with informants, relevant stakeholders and teachers at MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. The results showed that: The implementation of the principles of Total Quality Management (TQM) at MA Terpadu Madinatul Munawwarah is reflected in at least two superior aspects, including aspects of formal education and aspects of non-formal education.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan akhir-akhir ini cukup pesat.

Bermunculannya berbagai sekolah tentunya memberikan dampak positif bagi perkembangan dunia pendidikan,



selain dari banyaknya pilihan sekolah yang bisa dipilih tentu juga itu menambah optimisme akan pendidikan yang semakin baik dan bermutu. Perkembangan dan tren pendidikan belakangan ini telah berubah. Dan semakin ketat pula kompetisi antar sekolah.

Namun dunia pendidikan kita saat ini bukan berarti menghadapi jalan yang mulus melainkan banyak tantangan yang harus dihadapi. Ditengah kemajuan informasi dan teknologi tentu dunia pendidikan juga menjadi bagian yang harus menyesuaikan diri dengan perkembangan itu.

Semakin menjamurnya sekolah swasta saat ini dengan beragam model dan kualitas, membuat beberapa sekolah menjadi sorotan calon peserta didik, disebabkan beberapa faktor, diantaranya karena faktor bangunan fisik, prestasi, dan beragam program yang ditawarkan. Hal ini membuat lembaga pendidikan dituntut lebih fokus dalam meningkatkan mutu sekolahnya.

Dalam hal perkembangan zaman saat ini dimana teknologi dan digitalisasi di segala aspek kehidupan tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi dunia pendidikan. Akses informasi yang begitu cepat bisa memberikan dampak positif namun juga ada negatifnya. Dimana bangsa kita yang memegang teguh nilai-nilai etika dan moralitas yang tinggi tentu akan menjadi pekerjaan rumah tersendiri ketika dampak negatif dari kemajuan informasi dan teknologi ini manakala akan menggerus nilai-nilai yang baik selama ini telah ada.

Oleh karena itu, dunia pendidikan dianggap perlu melakukan terobosan-terobosan yang semakin kreatif dan inovatif dalam menghadapi zaman yang sudah berubah ini. Mutu pendidikan tentunya menjadi satu hal penting yang akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam memilih sekolah mana yang layak dan cocok untuk pendidikan anak-anaknya.

Akhir-akhir ini dalam dunia pendidikan banyak inovasi yang dilakukan lembaga pendidikan guna memberikan jaminan mutu terbaik dari

lembaga pendidikan itu sendiri sehingga dapat menjadi suatu daya tarik bagi para orang tua dan calon peserta didik. Ini menjadi penting dalam diskursus pendidikan hari ini, dimana mutu pendidikan menjadi hal utama dalam upaya untuk memberikan daya tawar kepada peserta didik.

Penulis tertarik mengutip sebuah tulisan oleh (Daniel Indarto Prajogo, 1999) pada jurnal yang ia tulis berjudul *Review Of Total Quality Management Concept*. Ia menyebut bahwa kualitas telah menjadi salah satu bagian utama dalam persaingan global saat sekarang ini. Hal ini bukan berarti tidak bermaksud melepaskan unsur lain seperti biaya, waktu dan layanan karena bagian itu sampai batas tertentu secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja yang berkualitas. Kualitas yang lebih baik akan menghasilkan pengurangan biaya dan waktu yang lebih singkat, dengan begitu dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dan diantara banyak model manajemen mutu yang ada, Total Quality Management (TQM) muncul mengambil peran beberapa tahun terakhir.

Hal menarik terjadi di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. Dimana MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan yang merupakan salah satu sekolah swasta Madrasah Aliyah berbasis pondok pesantren namun tetap dapat bersaing dengan sekolah-sekolah unggul lainnya bahkan dengan sekolah negeri yang ada sekalipun. Dengan penerapan berbagai program unggulan, dan penerapan Total Quality Management (TQM) di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan mampu menunjukkan kualitas yang dimiliki sekolah kepada masyarakat.

Sehingga dengan berbagai program yang dilakukan MA Terpadu Madinatul Munawwarah serta keterlibatan seluruh *stakeholder* hampir di semua aktifitas sekolah membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang bagaimana implementasi prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) yang dilakukan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan

data dengan melakukan wawancara langsung kepada sumber informasi terkait dengan tema penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah yang terletak di Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan.

Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono, 2018)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis didasarkan pada seluruh data yang terkumpul, melalui berbagai teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. (Sugiyono, 2021)

HASIL & PEMBAHASAN

1. Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM)

a. Konsep Total Quality

Managent (TQM)

Istilah mutu adalah istilah yang sulit untuk didefinisikan dan merupakan konsep yang sulit dipahami. Naomi Pfeffer dan Anna Coote bahkan menggambarkannya sebagai *a slippery concept* atau 'konsep yang licin' (1991). Licin karena memiliki arti dan kata yang begitu beragam menyiratkan hal yang berbeda untuk orang yang berbeda. (Edward Sallis, 2002)

Mutu merupakan suatu ide yang dinamis bukan yang kaku. Beberapa konsekuensi praktis yang signifikan sehingga memunculkan perbedaan-perbedaan makna mutu. Oleh karena itu membutuhkan pembahasan komprehensif berkaitan dengan definisi mutu. (Sohiron, 2014)

Menurut Crosby definisi mutu adalah "zero defects" yaitu kesesuaian seratus persen dengan spesifikasi produk. Crosby juga menyatakan bahwa

manajemen perusahaan harus mengambil biaya mutu sebagai bagian dari sistem keuangan. (Riyuzen Praja Tuala, 2018)

Sedangkan menurut Deming (1982) mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan tersebut baik berupa barang maupun jasa. (Abdul Hadis dan Nurhayati B, 2014).

Mutu didasarkan pada akal sehat. Filosofi manajemen mutu Dr. W. Edward Deming dikembangkan berdasarkan kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai. (Jerome S. Arcaro, 2015)

Kemudian (Jasuri, 2014) mengungkapkan dalam tulisannya, dari Sola Aina & Oyeyemi Kayode (2012) bahwa penjabaran lain terkait definisi Total Quality Management dapat memperhatikan pernyataan yang dikutip dari Witcher (1990). Total Quality Management terdiri dari tiga istilah: a) Total: meaning that every person is involved including customer and suppliers. Istilah pertama ini berarti bahwa setiap orang dilibatkan, termasuk pelanggan dan penyedia (layanan). b) Quality: implying that customer requirements are met in accordance to specification. Kualitas/mutu mengimplikasikan bahwa kebutuhan pelanggan dipenuhi menurut spesifikasinya. c) Management: indicating that senior executives are committed. Istilah ketiga ini mengindikasikan bahwa pelaksana senior memiliki suatu komitmen.

Menurut (Basir & Ro'ifah, 2015) dalam (Ayu Annisa, 2021) TQM adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi.

b. Prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM)

Menurut Dean & Bowen (1994) TQM sebagai filosofi atau pendekatan manajemen dapat dicirikan dengan prinsip-prinsipnya. Implementasi TQM hanya dapat dicapai melalui seperangkat prinsip yang mendukung filosofi TQM tersebut. Menurut Burr (1993), program TQM memiliki sejumlah nama, tetapi memiliki prinsip yang sama. Menurut sejumlah literatur terkini, prinsip-prinsip kunci TQM mencakup: (Jamaluddin, 2017)

1. TQM bermula dari manajemen puncak (*top management*). Manajemen puncak harus menunjukkan pemahaman, komitmen, dan keterlibatan dalam proses peningkatan mutu guna

meningkatkan mutu pada semua area lembaga.

2. TQM mensyaratkan keterlibatan karyawan total. Karyawan pada semua tingkatan adalah hakikat sebuah lembaga dan keterlibatan mereka secara penuh menyebabkan kemampuan mereka dapat digunakan untuk keuntungan lembaga. Keterlibatan setiap individu pada sebuah lembaga adalah penting bagi kesuksesan implementasi TQM. Lembaga membutuhkan imajinasi, cita-cita, masukan, komitmen, dan tenaga dari semua orang untuk mencapai mutu kelas dunia.
3. TQM fokus pada pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) internal dan eksternal merupakan pondasi dasar TQM dan ditunjukkan dengan upaya-upaya lembaga mendesain dan mengirim produk dan layanan yang memenuhi kepuasan pelanggan.

Lembaga bergantung pada pelanggan mereka dan karena itu harus memahami kebutuhan pelanggan kini dan akan datang, memenuhi persyaratan pelanggan dan bekerja keras untuk melampaui harapan pelanggan.

4. TQM membutuhkan perencanaan strategis. Perencanaan strategis penting dalam meluruskan dan mengintegrasikan semua upaya lembaga dengan konsep TQM. Hubungan antara TQM dan perencanaan strategis harus menyajikan sistem manajemen terintegrasi bagi sebuah lembaga.
5. TQM fokus pada pendekatan sistem manajemen. Identifikasi, pemahaman, dan pengelolaan proses saling terkait (*interrelated processes*) sebagai sebuah sistem harus memberikan kontribusi bagi efektifitas dan efisiensi lembaga dalam mencapai tujuannya.

6. TQM mensyaratkan pendidikan dan pelatihan karyawan yang terus menerus. Pelatihan harus diawali dengan pelatihan mana jer puncak mengenai TQM dan prinsip-prinsipnya untuk kebutuhan peningkatan mutu, dan peralatan peningkatan mutu. Pelatihan harus memberikan karyawan pendidikan yang di syaratkan untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan mutu.

7. TQM fokus pada *teamwork*. Lembaga harus memahami bahwa karyawan perlu berpartisipasi dalam tim vertikal, horizontal, dan lintas fungsi. Tim harus dimanfaatkan melalui kolaborasi/partisipasi guna memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bekerja sama dalam mencapai mutu terpadu.

Untuk menciptakan budaya TQM yang efektif, kerja tim harus difungsikan dalam institusi kemudian harus juga

mendapatkan kesempatan yang luas. Untuk mengefektifkan kerja tim tersebut, dapat pula dilakukan dengan memberikan dukungan pada tim agar muncul rasa saling percaya dan hubungan yang solid. Tim merupakan kumpulan dari beberapa individu sehingga kesuksesan sebuah tim akan bergantung juga kepada dukungan dari *top management*. (Rifqi, 2018)

8. TQM fokus pada peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*). Peningkatan berkelanjutan harus menjadi tujuan permanen lembaga. Peningkatan berkelanjutan berarti komitmen melakukan pengujian secara terus menerus terhadap proses teknis dan administratif guna menemukan metode yang lebih baik. Menggarisbawahi prinsip ini merupakan konsep lembaga

sebagai sistem proses yang saling terkait dan keyakinan bahwa dengan peningkatan proses tersebut, lembaga dapat terus memenuhi semakin meningkatnya kebutuhan pelanggan mereka.

9. TQM menghargai karyawan dan pengetahuan mereka. Input bawahan sebagai peningkatan harus diperhitungkan, khususnya dimana mereka memiliki pengalaman yang sesuai dan ahli di bidangnya. Karyawan harus dilibatkan secara aktif dalam proses pengembangan.
10. TQM fokus pada peningkatan proses. Lembaga harus dikonfigurasi sebagai seperangkat proses horizontal yang bermula dari suplayer dan berakhir dengan pelanggan. Semua proses dalam sebuah lembaga harus diidentifikasi guna menentukan kepemilikan terhadap proses tersebut dan proses harus dipertahankan

- sederhana mungkin.
11. TQM mensyaratkan gaya berfikir statistik dan penggunaan metode statistik. Hasil tes, pengukuran, dan kondisi dimana pengukuran dibuat harus diawasi dengan cermat. Sistem elektronik yang tersedia harus digunakan, tetapi kemasan perangkat lunak komputer dapat dikembangkan relatif murah untuk tujuan statistik sesaat.
 12. TQM fokus pada pencegahan dari pada pengobatan. Masalah-masalah diantisipasi untuk menjajah terjadinya. Pertemuan rutin harus dilakukan untuk membahas masalah yang ramalkan akan muncul.
 13. TQM mensyaratkan hubungan saling menguntungkan. Suplayer harus diperlakukan dengan cara *win-win solution* terhadap semua pihak yang terlibat. Lembaga dan pelanggannya saling bergantung, dan hubungan saling menguntungkan meningkatkan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai.
 14. TQM fokus pada pengukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan lembaga. Pengukuran yang visible harus dibangun untuk memberikan penghargaan kinerja dan mempromosikan sikap yang positif. Guna memonitor bagaimana kinerja lembaga, manajemen harus menganalisis kinerja secara kontinyu.
 15. TQM fokus pada mutu desain produk dan layanan. Mutu harus terbangun dalam program sesegera mungkin, dan harus disebarkan pada semua bidang program. Karena itu, arahan ahli harus membentuk bagian proyek tepat pada saat awal.
 16. TQM fokus pada perubahan budaya secara substansial.

Semua perubahan dalam lingkungan harus dicatat dan adopsi penting harus diambil segera. Ini akan berarti bahwa perubahan tertentu harus sering dilakukan untuk menemukan keadaan baru.

17. TQM fokus pada pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (*decision making*). Keputusan yang efektif harus berdasarkan pada analisis data dan informasi. Fakta-fakta diperlukan untuk mengelola lembaga pada semua tingkatan dengan memberikan informasi yang benar terhadap orang sehingga keputusan yang diambil berdasarkan fakta-fakta daripada sekedar 'gut feelings' yang berguna untuk mencapai peningkatan berkelanjutan.
18. TQM mensyaratkan upaya-upaya penilaian diri (*self assessment*) sebagai

mekanisme kontrol guna menentukan hasil. Kinerja lembaga harus dievaluasi sesuai dengan standar pengakuan internasional.

19. TQM fokus pada respon yang cepat. Meningkatnya waktu tanggapan dan pendeknya perputaran terhadap produk dan layanan baru adalah penting bagi kepuasan pelanggan saat ini. Kinerja waktu proses kerja harus menjadi salah satu pengukuran proses kunci. Peningkatan dalam waktu respon sering secara simultan membawa pada perubahan dalam lembaga, mutu dan produktivitas.
20. TQM menyediakan standarisasi. Lembaga harus mengembangkan dan mempertahankan cara-cara terbaik untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.
TQM fokus pada pengembangan kemitraan (*partnership*). Lembaga harus

berupaya membangun kemitraan internal dan eksternal guna mencapai tujuan dengan lebih baik. Kemitraan internal mencakup hal-hal yang menganjurkan kerjasama antara buruh dan manajemen. Kemitraan eksternal mencakup kerjasama dengan pelanggan, suplayer, dan lembaga pendidikan untuk berbagai tujuan, termasuk pendidikan dan pelatihan Kemitraan dapat merupakan gabungan kekuatan dan kapabilitas lembaga, selanjutnya meningkatkan pencapaian misi masing-masing mitra.

2. Konsep Mutu Pendidikan

a. Pengertian Mutu Pendidikan

Dalam meningkatkan mutu Pendidikan pada sebuah sekolah menuntut akan adanya perubahan sikap dan tingkah laku dari seluruh komponen sekolah tersebut. Seperti kepala sekolah/kepala madrasah, para guru dan staf administrasi, termasuk orang tua serta masyarakat dalam melihat,

memahami, membantu dan sebagai pemantau siapa yang melaksanakan monitoring dan evaluasi dalam pengelolaan sekolah dan didukung dengan pengelolaan sistem informasi yang valid dan refresentatif. Sehingga sekolah mampu menunjukkan keberhasilan sekolah dalam upaya penyediaan pendidikan yang bermutu bagi masyarakat. (Tanjung et al., 2022)

Dalam dunia pendidikan konsep mutu pada dasarnya mengadopsi apa yang disampaikan para ahli mengenai konsep mutu itu sendiri, diantaranya sebagai berikut: (Abdul Hadis dan Nurhayati B, 2014)

Menurut Crosby (1979), mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi

bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Menurut Deming (1982), mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu adalah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan tersebut baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Joseph M. Juran (2008) dalam (Baharun, 2017), sebagai seorang ilmuwan yang mengabdikan dedikasinya pada bidang manajemen mutu dan mempunyai kontribusi penting dalam perkembangan dan kemajuan *quality management*, Joseph M. Juran memperkenalkan konsep tentang "Trilogi Kualitas" (The Juran Trilogy). Menurutnya, "managing for quality makes

extensive use of three such managerial processes: 1) Quality planning, 2) Quality control, 3) Quality improvement".

Penerapan konsep Trilogi Kualitas menjadikan cakupan manajemen kualitas menjadi lebih luas dan kompleks. Membutuhkan keahlian dan dukungan sumber daya dalam pelaksanaannya. Konsep "Trilogi Kualitas" (The Juran Trilogy) dalam pelaksanaannya dapat dijelaskan sebagai berikut;

Perencanaan Mutu (quality planning). Suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan, persyaratan pelanggan, fitur produk, dan jasa yang diharapkan pelanggan, dan proses untuk menyampaikan produk atau jasa dengan atribut yang benar dan memberikan fasilitas untuk mentransfer pengetahuan ini kepada bagian produksi. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan;

memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen, tentukan *market segment* (segmen pasar) produk, mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan konsumen, mengembangkan proses yang mendukung tercapainya karakteristik produk. *Kendali Mutu* (quality control). Suatu proses produksi diuji dan dievaluasi terhadap persyaratan-persyaratan asalnya yang diminta oleh pelanggan. Masalah-masalah dideteksi untuk kemudian diperbaiki. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan; mengevaluasi performa produk membandingkan antara performa aktual dan target, melakukan tindakan jika terdapat perbedaan/ penyimpangan. *Perbaikan Kualitas* (quality improvement). Kegiatan ini merupakan proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi

sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan; mengidentifikasi proyek perbaikan (improvement), membangun infrastruktur yang memadai, membentuk tim, melakukan pelatihan-pelatihan yang relevan, diagnosa sebab-akibat, cara penanggulangan masalah, cara mencapai target sasaran.

b. Indikator Mutu Pendidikan

Adapun indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan mutu pendidikan adalah sesuai dengan Penjaminan mutu pendidikan yang mengacu pada standar sesuai Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang telah ditetapkan sebagai

kriteria minimal yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan dan penyelenggara pendidikan.

Standar Nasional Pendidikan terdiri atas, standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar pengelolaan, standar sarana dan prasarana dan standar pembiayaan.

c. Karakteristik Mutu

Fandy Tjiptono (2001) dalam (Baharun, 2017), menjelaskan bahwa ada beberapa karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi mutu/kualitas; bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan

para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

d. Prinsip-prinsip Mutu Pendidikan

(Septiadi, 2019) dalam penelitiannya menyebut Total Quality Management (TQM) adalah sebagai suatu filosofi dan metodologi yang merupakan suatu cara atau sistem manajemen berbasis mutu yang mana dilakukan dengan penuh totalitas oleh anggota dalam bidang organisasi. Dan implementasi TQM dalam suatu lembaga Pendidikan Islam akan menjadi suatu tinjauan yang sangat

menarik untuk ditelaah secara Bersama. Hal ini disebabkan pada dasarnya bahwa tidak semua lembaga Pendidikan yang ada pada umumnya dapat menerapkan konsep TQM ini dengan maksimal. Salah satu akibat yang akan diterima dari keberhasilan implementasi TQM pada suatu lembaga Pendidikan adalah akan berkualitasnya output dan tingginya tingkat kepercayaan sebagai wujud dari kepuasan pelanggan.

Edward Deming mengembangkan 14 perkara yang menggambarkan apa yang dibutuhkan sebuah kegiatan bisnis untuk mengembangkan budaya mutu. Deming mengaitkan 14 perkara tersebut dengan kelangsungan hidup bisnis. (Jerome S. Arcaro, 2015). Deming adalah ahli mutu paling terkenal di dunia. 14 poinnya memberikan teori bagi manajemen untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan kompetitif. (Dale H. Besterfield,

2012). Adapun ke 14 butir-butir tersebut lebih jelas Arcaro menguraikan sebagai berikut:

1. Menciptakan konsistensi tujuan.

Menciptakan konsistensi tujuan untuk memperbaiki layanan dan siswa, dimaksudkan untuk menjadikan sekolah sebagai sekolah yang kompetitif dan berkelas dunia.

2. Mengadopsi filosofi mutu total.

Pendidikan berada dalam lingkungan yang benar-benar kompetitif, sistem sekolah mesti menyambut baik tantangan untuk berkompetisi dalam sebuah perekonomian global.

3. Mengurangi kebutuhan pengujian.

Mengurangi kebutuhan pengujian dan inspeksi yang berbasis produksi massal dilakukan dengan membangun mutu dalam layanan pendidikan.

Memberikan lingkungan belajar yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu.

4. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru.

Nilailah bisnis sekolah dengan meminimalkan biaya total pendidikan. Pandanglah sekolah sebagai pemasok siswa dari kelas satu sampai kelas-kelas selanjutnya. Bekerja bersama para orangtua siswa dan berbagai lembaga untuk memperbaiki mutu siswa menjadi bagian sistem.

5. Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya.

Memperbaiki mutu dan produktivitas, sehingga mengurangi biaya, dengan melembagakan proses “rencanakan/periksa/ubah”.

6. Belajar sepanjang hayat.

Mutu diawali dan

diakhiri dengan latihan.

Pelatihan memberikan perangkat yang dibutuhkan untuk memperbaiki proses kerja.

7. Kepemimpinan dalam pendidikan.

Merupakan tanggungjawab manajemen untuk memberikan arahan. Para manajer dalam pendidikan mesti mengembangkan visi dan misi untuk wilayah, sekolah atau jurusannya.

8. Mengeliminasi rasa takut.

Lenyapkanlah bekerja karena dorongan rasa takut dari wilayah, sekolah atau jurusan, maka setiap orang akan bekerja secara efektif untuk perbaikan sekolah. Ciptakanlah lingkungan yang akan mendorong orang untuk bebas berbicara. Hubungan yang memandang orang lain sebagai lawan sudah ketinggalan zaman dan kontraproduktif.

9. Mengeliminasi hambatan keberhasilan.

Manajemen bertanggung jawab untuk menghilangkan hambatan yang menghalangi orang mencapai keberhasilan dalam menjalankan pekerjaannya.

10. Menciptakan budaya mutu.

Ciptakanlah budaya mutu. Jangan biarkan gerakan menjadi bergantung pada seseorang atau sekelompok orang. Ciptakanlah budaya mutu yang mengembangkan tanggung jawab pada setiap orang.

11. Perbaiki proses.

Tidak ada proses yang pernah sempurna; karena itu carilah cara terbaik, proses terbaik, terapkan tanpa pandang-bulu. Menemukan solusi harus didahulukan, dan bukan mencari-cari kesalahan. Hargailah orang atau kelompok yang mendorong terjadinya perbaikan.

12. Membantu siswa berhasil.

Hilangkanlah rintangan yang merampok hak siswa, guru atau administrator untuk memiliki rasa bangga pada hasil karyanya.

13. Komitmen.

Manajemen mesti memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Manajemen mesti berkemauan untuk mendukung memperkenalkan cara baru dalam mengerjakan sesuatu ke dalam sistem pendidikan.

14. Tanggung jawab.

Biarkanlah setiap orang di sekolah untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu. Transformasi merupakan tugas setiap orang.

3. Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip-prinsip Total

Quality Management (TQM) di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan telah dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari adanya pengaplikasian dari prinsip-prinsip total quality management.

Pertama, orientasi pada pelanggan, untuk memenuhi berbagai macam karakteristik pelanggan, maka MA Terpadu madinatul Munawwarah setidaknya memberikan tiga program unggulan yang bisa ditawarkan. Yaitu; Tilawah Al-Qur'an, yang dibimbing langsung oleh qori dan qori'ah provinsi Riau, Dakwah, yang dibimbing oleh alumni Timur Tengah, dan Tahfidz Al-Qur'an, yang dibimbing oleh tenaga pengajar dari Timur Tengah.

Kedua, leadership/kepemimpinan. Kepemimpinan yang bermutu akan memberikan dampak yang baik bagi keberlangsungan proses pendidikan di dalam lembaga tersebut. Poin tujuan dari kepemimpinan akan dapat tergambar pada visi dan misi

lembaga pendidikan yang telah ditetapkan.

Ketiga, keterlibatan sumber daya manusia. Dalam mewujudkan visi dan misi, seorang pemimpin tidak bisa bekerja sendirian. Seorang pemimpin selalu melibatkan banyak orang supaya dapat mewujudkan tujuan utama MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. Adapun visi MA Terpadu Madinatul Munawwarah adalah; *"Terwujudnya Santri yang bertakwa, cerdas, terampil, dan berbudaya Islami di Kabupaten Pelalawan pada tahun 2025"*. Sedangkan misinya adalah; membiasakan pelaksanaan ibadah shalat dan puasa sunnah secara berjamaah, membiasakan pelaksanaan syariat Islam tentang komunikasi dan pergaulan dengan asatiz dan sesama santri, menerapkan peraturan dan disiplin dalam belajar, membiasakan pembelajaran efektif, kooperatif, inovatif, kreatif dan bertanggung jawab, melaksanakan pembinaan yang intensif seperti olahraga volly

ball, bola kaki, tialawah Al-Qur'an, tahsin, seni nasyid, dan kaligrafi arab, membiasakan penggunaan bahasa Arab dalam komunikasi secara bertahap. Melaksanakan pelatihan keterampilan keagamaan secara terarah dan berpengalaman, membiasakan dan melibatkan santri dalam lomba-lomba keagamaan seperti MTQ, membiasakan dan menerapkan kewajiban berbusana Islami dalam kampus pesantren, membiasakan kegiatan gotong royong, menerapkan pelayanan, pengayoman, pengarahan dan bimbingan bersifat kekeluargaan terhadap guru, santri dan seluruh warga pesantren dalam mewujudkan lingkungan yang Islami.

Keempat, pendekatan proses. Setiap hasil yang diraih akan bergantung dari proses yang dijalani. Maka setiap proses yang dilakukan akan lebih memberikan efisiensi dan efektifitas dalam untuk menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.

Kelima, pendekatan sistem

manajemen. Manajemen yang baik akan memberikan hasil yang baik juga. Dalam mengelola suatu lembaga pendidikan juga membutuhkan sistem manajemen yang baik.

Keenam, perbaikan secara berkelanjutan. Dalam manajemen mutu, hal yang terpenting juga adalah senantiasa melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Hasil dari sistem yang telah dijalankan oleh MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan dapat terlihat dari setiap hasil yang telah dicapai oleh siswa MA Terpadu Madinatul Munawwarah. Diantara prestasi non akademik yang diraih adalah pernah juara MTQ tingkat kabupaten bahkan tingkat provinsi. Pernah menjadi juara umum dalam MQK tingkat kabupaten.

4. Mutu Pendidikan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan

Seperti yang telah dijelaskan oleh beberapa tokoh mutu, bahwa konsep mutu dalam pendidikan adalah mencakup keseluruhan dari

kegiatan lembaga pendidikan. Baik itu *input*, proses yang dilakukan dan *output* dari pendidikan itu sendiri.

Setelah melakukan observasi dilapangan dan wawancara dengan sumber, dapat peneliti simpulkan bahwa konsep mutu di MA Terpadu Madinatul Muwawwarah telah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai prestasi yang diraih oleh siswa baik itu tingkat kabupaten maupun tingkat provinsi.

Berdasarkan wawancara, didapatkan bahwa untuk masuk ke MA Terpadu Madinatul Munawwarah adalah siswa-siswi unggulan dari tingkat MTs yang ada di lingkungan Yayasan Ponpes Madinatul Munawwarah. Sedangkan bagi calon siswa dari luar akan diadakan tes mengaji (baca Qur'an) dan hafalan Qur'an. Sehingga akan benar-benar disaring agar didapatkan siswa-siswi yang berkualitas. Majelis guru yang memadai akan menambah kualitas mutu bagi MA Terpadu Madinatul

Munawwarah. Dimana majelis guru yang ada merupakan lulusan Strata Satu (S1) dari berbagai perguruan tinggi.

Dengan didukung mutu dalam proses penerimaan, maka MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu pula.

SIMPULAN

Dari hasil kajian yang telah peneliti uraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan secara umum berjalan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari beberapa aspek.

Adanya keterlibatan *top management* dan *stakeholder* dari MA Terpadu Madinatul Munawwarah dalam mendukung segala kegiatan dan program unggulan yang telah dicanangkan dari awal serta melakukan perencanaan strategis demi meningkatkan mutu Pendidikan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan ini.

Selain itu, terjadinya kolaborasi dengan baik antar tim dan karyawan.

Selalu memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan ide dan gagasan, dalam artian semua ide dan gagasan yang lahir dari semua tim patut dihargai.

MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan selalu memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini terlihat dari berbagai cara yang dilakukan pihak sekolah dalam memenuhi kebutuhan para siswa agar mendapatkan mutu terbaik. Diantaranya adalah dengan memadukan sistem pendidikan formal dan pendidikan kepesantrenan. Sehingga para siswa selain belajar formal juga mendapatkan pelayanan seperti layaknya lembaga pondok pesantren.

Mutu pendidikan di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan terlihat juga dari proses penerimaan siswa yang dilakukan, dimana bagi calon siswa dari luar (selain dari SMP Madinatul Munawwarah) akan dilakukan tes baca dan hafalan Al-Qur'an. Begitu pula dengan staf pendidik di MA Terpadu Madinatul Munawwarah semuanya telah memiliki gelar akademik strata satu (S1) dari

berbagai bidang sesuai kebutuhan sekolah. Standar mutu itu juga tergambar dari rancangan visi dan misi MA Terpadu Madinatul Munawwarah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT. Dan ucapan terimakasih kepada pihak sekolah MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati B. (2014). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Alfabeta.
- Ayu Annisa, P. G. (2021). Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2, 6.
- Baharun, H. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Akademia Pustaka.
- Dale H. Besterfield. (2012). *Total Quality Management (Revised Th)*. Pearson.
- Daniel Indarto Prajogo. (1999). Review of Total Quality Management Concept. *Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 12-17.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ind/article/view/15977>
- Edward Sallis. (2002). *Total Quality Management in Education (Third edit)*. Kogan Page.
- Jamaluddin. (2017). *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan* (Kasful Anwar Us (ed.)). PUSAKA JAMBI.
- Jasuri. (2014). *Total Quality Management (TQM) Pada*

- Lembaga Pendidikan Islam.
Madaniyah, 4(1), 137-150.
<https://media.neliti.com/media/publications/195120-ID-total-quality-management-tqm-pada-lembag.pdf>
- Jerome S. Arcaro. (2015). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Pustaka Pelajar.
- Rifqi, A. (2018). Implementasi Total Quality Management Pada Pendidikan Jarak Jauh. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 167-176.
<https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.398>
- Riyuzen Praja Tuala. (2018). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Septiadi, W. (2019). Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 34-51.
<https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>
- Sohiron, D. M. P. (2014). *Akreditasi Satuan Pendidikan*. Zanafa Publishing.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat; Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.)). Alfabeta.
- Tanjung, R., Supriani, Y., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29.
<https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>