



MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN

Chilly Alhabsyi¹, Kalsum Kasim², Rukmanawijayanti Potabuga³, Wis Alkaroni⁴, Pipit Anggreani⁵, Abdul Aziz Al Muhsyi⁶, Ali Mashar⁷

¹⁻⁶ Universitas Islam An - Nur Lampung

Email: ¹chillyalhabsyi391@gmail.com, ²kalsumkasim17@gmail.com, ³potabugarukmana@gmail.com,
⁴roni18111990@gmail.com, ⁵pipit2016fajar@gmail.com, ⁶abdulazizalmuhsyi8@gmail.com,
⁷alimashar@an-nur.ac.id

Abstract

Improving the quality of education is one of the main demands in the provision of education in the era of globalization and digital transformation. Educational institutions are not only required to produce graduates with academic competencies but are also expected to provide educational services that are effective, efficient, relevant, sustainable, and responsive to the needs of students and stakeholders. One management approach that can be used to achieve these objectives is Total Quality Management (TQM). This study aims to analyze the concepts, principles, implementation practices, supporting and inhibiting factors, and the impact of TQM on improving the quality of educational institutions. The study employs a Systematic Literature Review (SLR) method using a thematic synthesis approach to scientific literature discussing TQM in the educational context. The review process follows the principles of transparency and the PRISMA 2020 reporting framework. The findings indicate that the implementation of TQM in educational institutions is primarily supported by leadership commitment, a focus on the needs of students and stakeholders, the involvement of all members of the institution, human resource development, data-based decision-making, continuous evaluation, and the development of a quality culture. TQM can contribute to improving the quality of educational services, governance effectiveness, educators' competencies, stakeholder satisfaction, and student learning outcomes. However, its implementation faces several challenges, including limited resources, inadequate understanding of TQM, resistance to change, weak leadership commitment, and the lack of a consistently established quality culture. In the context of Islamic education, TQM principles can be integrated with the values of amanah (trust and responsibility), ihsan (excellence), itqan (professionalism and quality), musyawarah (consultation), justice, and continuous improvement. Thus, quality improvement is not merely oriented toward institutional performance but also toward developing individuals who are knowledgeable, morally upright, and responsible.

Keywords: Total Quality Management, Educational Quality, Educational Institutions.

ABSTRAK

Peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu tuntutan utama dalam penyelenggaraan pendidikan di era globalisasi dan transformasi digital. Lembaga pendidikan tidak hanya dituntut untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, tetapi juga diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang efektif, efisien, relevan, berkelanjutan, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik serta pemangku kepentingan. Salah satu pendekatan manajemen yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep, prinsip, praktik implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak penerapan TQM terhadap peningkatan mutu lembaga pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan sintesis tematik terhadap literatur ilmiah yang membahas TQM dalam konteks pendidikan. Proses kajian mengikuti prinsip transparansi dan kerangka pelaporan PRISMA 2020. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan TQM pada lembaga pendidikan terutama didukung oleh komitmen kepemimpinan, fokus pada kebutuhan peserta didik dan pemangku kepentingan, keterlibatan seluruh anggota lembaga, pengembangan sumber daya manusia, pengambilan keputusan berbasis data, evaluasi berkelanjutan, serta pengembangan budaya mutu. TQM dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan, efektivitas tata kelola, kompetensi pendidik, kepuasan pemangku kepentingan, dan hasil belajar peserta didik. Namun, implementasinya menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman mengenai TQM, resistensi terhadap perubahan, lemahnya komitmen kepemimpinan, serta belum terbentuknya budaya mutu secara konsisten. Dalam konteks pendidikan Islam, prinsip-prinsip TQM dapat diintegrasikan dengan nilai-nilai **amanah** (kepercayaan dan tanggung jawab), **ihsan** (keunggulan), **itqan** (profesionalisme dan kualitas), **musyawarah** (konsultasi), keadilan, serta perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan mutu tidak hanya berorientasi pada kinerja kelembagaan, tetapi juga pada pembentukan individu yang berilmu, berakhlak mulia, dan bertanggung jawab.

Kata kunci: Total Quality Management, Mutu Pendidikan, Lembaga Pendidikan

PENDAHULUAN

Mutu pendidikan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan pada hakikatnya tidak hanya bertugas menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga memberikan pelayanan pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan peserta didik, orang tua, masyarakat, dunia kerja, dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh sebab itu, mutu pendidikan perlu dipahami secara luas, tidak hanya berdasarkan nilai akademik peserta didik, tetapi juga mencakup mutu proses pembelajaran, kompetensi guru, kepemimpinan, pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, budaya organisasi, serta kemampuan lembaga melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Perubahan lingkungan pendidikan yang semakin kompleks menyebabkan lembaga pendidikan harus memiliki sistem manajemen yang mampu merespons perubahan secara cepat dan terencana. Perkembangan teknologi digital, perubahan kebutuhan masyarakat, persaingan antar-lembaga pendidikan, tuntutan akuntabilitas, serta meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan menjadikan mutu sebagai agenda strategis lembaga pendidikan. Dalam kondisi tersebut, pengelolaan mutu tidak dapat hanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah atau unit tertentu, melainkan harus menjadi tanggung jawab seluruh warga lembaga.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam pengelolaan mutu adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai tanggung jawab seluruh organisasi dengan menekankan fokus pada pelanggan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, kepemimpinan, pengelolaan proses, pengambilan keputusan berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, konsep pelanggan perlu dipahami secara luas karena lembaga pendidikan melayani berbagai pemangku kepentingan, terutama peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, dan dunia kerja.

Kajian sistematis mengenai TQM dalam pendidikan menunjukkan bahwa beberapa praktik utama yang sering muncul adalah komitmen manajemen puncak, perbaikan berkelanjutan, dan fokus pada pelanggan. Kajian tersebut juga menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, terutama karena sebagian penelitian lebih banyak berfokus pada pendidikan tinggi dan pendidikan menengah dibandingkan pendidikan dasar. (E. Kigozi and Y.O.J, 2019)

Penelitian sistematis lain terhadap 133 artikel tentang manajemen mutu pada pendidikan dasar dan menengah menunjukkan bahwa kajian mutu pendidikan telah berkembang dalam berbagai tema dan pendekatan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan bidang penelitian yang luas dan multidimensional. (N. Alauddin and S. Yamada, 2022)

Sementara itu, kajian terhadap dua puluh tahun penelitian TQM dalam pendidikan tinggi menemukan bahwa penelitian sebelumnya banyak berfokus pada pembelajaran dan pengajaran, tetapi masih relatif kurang memberikan perhatian terhadap penelitian, keterlibatan industri, fasilitas, negara berkembang, serta pengembangan dan integrasi teori. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya pendekatan TQM yang lebih holistik. (K. Nasim, A. Sikander, and X. Tian, 2020)

Dalam konteks Indonesia, penerapan TQM pada lembaga pendidikan juga menjadi semakin relevan. Lembaga pendidikan membutuhkan sistem pengelolaan yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar administratif, tetapi juga pada pembentukan budaya mutu. TQM dapat menjadi kerangka untuk mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan perbaikan dalam satu sistem manajemen yang berkelanjutan.

Dalam perspektif pendidikan Islam, mutu tidak hanya berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi, tetapi juga dengan nilai-nilai moral dan spiritual. Konsep mutu dapat dikaitkan dengan **amanah**, yaitu melaksanakan tanggung jawab dengan benar; **ihsan**, yaitu berusaha memberikan yang terbaik; serta **itqan**, yaitu melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh, profesional, dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan TQM pada lembaga pendidikan Islam perlu mengintegrasikan prinsip manajemen modern dengan nilai-nilai Islam. (Edward Sallis, 2002)

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai mutu terpadu atau TQM pada lembaga pendidikan penting dilakukan untuk memahami bagaimana konsep tersebut dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). SLR dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis. Pelaporan kajian mengacu pada prinsip PRISMA 2020, yang menyediakan panduan untuk menjelaskan alasan dilakukannya tinjauan, metode identifikasi dan seleksi penelitian, serta hasil sintesis secara transparan.

A. Strategi Pencarian Literatur

Literatur dicari melalui berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik manajemen mutu pendidikan. Kata kunci yang digunakan antara lain:

- a. Total Quality Management in Education
- b. TQM in Educational Institutions
- c. Quality Management in Education
- d. Total Quality Management and Educational Quality
- e. TQM in Islamic Education
- f. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan
- g. Mutu Pendidikan
- h. Quality Culture in Education

Pencarian diarahkan pada artikel ilmiah, jurnal *peer-reviewed*, dan publikasi akademik yang memiliki hubungan langsung dengan TQM dan mutu pendidikan.

B. Kriteria Inklusi

Artikel dimasukkan dalam kajian apabila memenuhi kriteria berikut:

1. Membahas TQM atau manajemen mutu dalam konteks pendidikan.
2. Berasal dari publikasi ilmiah yang dapat diidentifikasi secara akademik.
3. Memiliki keterkaitan dengan lembaga pendidikan.
4. Membahas implementasi, prinsip, faktor keberhasilan, hambatan, atau dampak TQM.
5. Artikel tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.

C. Kriteria Eksklusi

Artikel dikeluarkan apabila:

1. Tidak membahas mutu atau TQM dalam konteks pendidikan.
2. Hanya membahas TQM dalam sektor industri tanpa relevansi pendidikan.
3. Tidak memiliki informasi metodologis atau akademik yang memadai.
4. Merupakan artikel populer yang tidak memiliki dasar ilmiah yang memadai.

D. Teknik Analisis

Analisis dilakukan dengan **sintesis tematik**. Setiap artikel dianalisis berdasarkan beberapa kategori:

1. konsep TQM;
2. prinsip TQM;
3. kepemimpinan mutu;
4. fokus pelanggan;
5. keterlibatan tenaga pendidik;
6. perbaikan berkelanjutan;
7. budaya mutu;
8. pengukuran dan evaluasi;
9. hambatan implementasi;
10. dampak terhadap mutu pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Mutu dalam Lembaga Pendidikan

Mutu dalam lembaga pendidikan merupakan kemampuan lembaga dalam memenuhi atau melampaui standar dan kebutuhan para pemangku kepentingannya melalui proses pendidikan yang efektif dan berkelanjutan. Mutu pendidikan tidak dapat hanya diukur berdasarkan hasil ujian atau prestasi akademik peserta didik. Mutu mencakup keseluruhan proses dan komponen pendidikan.

Dalam lembaga pendidikan, mutu dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu:

1. Mutu input, meliputi peserta didik, guru, tenaga kependidikan, kurikulum, sarana, prasarana, dan sumber daya lainnya.
2. Mutu proses, meliputi pembelajaran, kepemimpinan, pengelolaan organisasi, pelayanan administrasi, dan interaksi antarwarga sekolah.
3. Mutu output, meliputi prestasi akademik dan nonakademik peserta didik.
4. Mutu outcome, yaitu kebermanfaatan lulusan bagi masyarakat, dunia kerja, dan kehidupan sosial.

Dengan demikian, mutu pendidikan harus dipahami sebagai suatu sistem yang saling berkaitan.

B. Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management dapat dipahami sebagai pendekatan manajemen organisasi yang menempatkan mutu sebagai orientasi utama seluruh aktivitas organisasi. Kata “total” menunjukkan bahwa seluruh anggota organisasi terlibat; “quality” menunjukkan orientasi terhadap mutu; sedangkan “management” menunjukkan adanya proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan peningkatan. (Edward Sallis, 2002)

Dalam konteks pendidikan, TQM berarti seluruh aktivitas lembaga pendidikan diarahkan untuk menghasilkan layanan pendidikan yang berkualitas dan terus mengalami perbaikan.

TQM tidak seharusnya dipahami hanya sebagai sistem pemeriksaan atau evaluasi. TQM merupakan filosofi manajemen yang menanamkan budaya mutu ke dalam seluruh aktivitas organisasi. Melalui **Quality Trilogy**, menjelaskan tiga proses utama pengelolaan mutu, yaitu **quality planning, quality control, dan quality improvement**. Kerangka tersebut menempatkan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan sebagai proses yang saling berkaitan.

Jika diterapkan pada lembaga pendidikan, konsep tersebut dapat diterjemahkan menjadi:

- a. merencanakan standar dan tujuan pendidikan;
- b. melaksanakan proses pendidikan sesuai standar;
- c. mengukur pencapaian;
- d. mengidentifikasi kesenjangan;
- e. melakukan tindakan perbaikan;
- f. mengevaluasi hasil perbaikan.

C. Prinsip-Prinsip TQM dalam Lembaga Pendidikan

1. Fokus pada Pelanggan

Prinsip pertama adalah orientasi terhadap pelanggan atau pengguna layanan. Dalam pendidikan, peserta didik merupakan salah satu pihak utama yang harus diperhatikan. Namun, pelanggan pendidikan juga mencakup orang tua, masyarakat, pemerintah, dunia kerja, dan pemangku kepentingan lainnya.

Fokus pelanggan berarti lembaga secara aktif mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan kepuasan mereka. (S. Sahney, 2016)

2. Kepemimpinan yang Berorientasi Mutu

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam keberhasilan TQM. Kepala sekolah, kepala madrasah, rektor, pimpinan pesantren, atau pemimpin lembaga pendidikan harus memberikan contoh nyata mengenai komitmen terhadap mutu.

Pemimpin tidak cukup hanya membuat kebijakan mutu, tetapi harus menciptakan lingkungan yang mendorong partisipasi, inovasi, kerja sama, dan perbaikan.

Kajian sistematis menunjukkan bahwa dukungan kepemimpinan merupakan salah satu dimensi penting dalam implementasi TQM di pendidikan. (N. Alauddin, and S. Yamada, (2022)

3. Keterlibatan Seluruh Warga Lembaga

TQM tidak dapat berjalan apabila hanya menjadi program pimpinan. Guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, komite, dan pemangku kepentingan lainnya perlu dilibatkan sesuai dengan perannya.

Deming menekankan pentingnya menghilangkan sekat antarbagian, mengembangkan pendidikan dan pengembangan diri, serta melibatkan semua orang dalam transformasi organisasi. (W. Edwards Deming, 1986)

4. Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan merupakan inti TQM. Lembaga pendidikan harus selalu mengevaluasi proses dan hasil untuk menemukan bagian yang perlu diperbaiki.

Siklus perbaikan dapat dilakukan melalui:

Perencanaan → Pelaksanaan → Evaluasi → Perbaikan → Pelaksanaan kembali.

Dengan demikian, evaluasi tidak berhenti pada pemberian nilai atau laporan, tetapi menjadi dasar pengambilan tindakan perbaikan.

5. Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Keputusan pendidikan harus didasarkan pada informasi dan bukti. Misalnya, keputusan mengenai peningkatan kompetensi guru dapat didasarkan pada hasil supervisi, evaluasi pembelajaran, hasil belajar peserta didik, dan survei kebutuhan guru.

Pendekatan berbasis data membantu lembaga mengurangi keputusan yang hanya berdasarkan asumsi atau kebiasaan.

6. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Guru dan tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam mutu pendidikan. Oleh karena itu, TQM membutuhkan program pengembangan profesional yang berkelanjutan.

Program tersebut dapat berupa:

- a. pelatihan;
- b. workshop;
- c. supervisi akademik;
- d. *coaching*;
- e. *peer learning*;
- f. komunitas belajar;
- g. penelitian tindakan;
- h. pengembangan kompetensi digital.

7. Budaya Mutu

TQM akan berhasil apabila mutu menjadi budaya organisasi. Budaya mutu berarti seluruh warga lembaga memiliki kesadaran bahwa setiap pekerjaan memberikan kontribusi terhadap kualitas pendidikan.

Budaya mutu harus dibangun melalui keteladanan pimpinan, komunikasi terbuka, penghargaan terhadap prestasi, evaluasi, kerja sama, dan komitmen terhadap perbaikan.

D IMPLEMENTASI TQM PADA LEMBAGA PENDIDIKAN

Implementasi TQM dapat dilakukan melalui beberapa tahap.

1. Membangun Komitmen Pimpinan

Tahap pertama adalah membangun komitmen pimpinan. Pimpinan perlu menetapkan visi mutu dan mengkomunikasikannya kepada seluruh warga lembaga.

2. Menetapkan Standar Mutu

Lembaga perlu menetapkan standar yang jelas mengenai:

- a. kompetensi lulusan;
- b. proses pembelajaran;
- c. kompetensi guru;
- d. pelayanan peserta didik;
- e. administrasi;
- f. sarana dan prasarana;
- g. tata kelola;
- h. budaya organisasi.

3. Mengidentifikasi Kebutuhan Stakeholder

Lembaga melakukan survei atau evaluasi terhadap kebutuhan peserta didik, orang tua, guru, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan.

4. Melaksanakan Program Mutu

Program yang telah dirancang kemudian dilaksanakan dengan melibatkan seluruh unsur lembaga.

5. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan program dipantau melalui indikator yang terukur.

6. Melakukan Perbaikan

Hasil evaluasi digunakan untuk menemukan masalah dan merancang tindakan korektif.

7. Menjadikan Mutu sebagai Budaya

Tahap akhir bukan berarti program selesai. Sebaliknya, perbaikan harus menjadi bagian dari rutinitas lembaga.

E. TQM DAN PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN

Berdasarkan sintesis literatur, TQM dapat memberikan pengaruh positif terhadap berbagai aspek lembaga pendidikan. Kajian terbaru mengenai implementasi TQM dalam lembaga pendidikan menemukan tema penting berupa kepemimpinan mutu, orientasi kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, budaya mutu, pengembangan guru, dan keterlibatan pemangku kepentingan.

Peningkatan mutu layanan dapat terlihat dalam beberapa bidang:

1. Mutu Pembelajaran

TQM mendorong lembaga melakukan evaluasi terhadap proses pembelajaran secara berkelanjutan sehingga strategi pembelajaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik.

2. Mutu Guru

Guru didorong untuk terus mengembangkan kompetensi profesional, pedagogik, sosial, dan kepribadian.

3. Mutu Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi harus cepat, akurat, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

4. Kepuasan Peserta Didik

Peserta didik memperoleh layanan pendidikan yang lebih responsif terhadap kebutuhan akademik maupun perkembangan pribadi mereka.

5. Hasil Belajar

Perbaikan sistem pendidikan secara menyeluruh dapat mendukung peningkatan hasil belajar. Namun, hubungan TQM dengan hasil belajar perlu dipahami sebagai hubungan yang tidak sederhana karena hasil belajar juga dipengaruhi berbagai faktor pedagogis, sosial, ekonomi, dan lingkungan.

F. FAKTOR PENDUKUNG IMPLEMENTASI TQM

Berdasarkan hasil sintesis literatur, beberapa faktor yang mendukung implementasi TQM adalah:

No.	Faktor Pendukung	Bentuk Implementasi
1	Kepemimpinan	Komitmen kepala sekolah/madrasah
2	Budaya mutu	Kesadaran seluruh warga lembaga
3	SDM	Pelatihan dan pengembangan guru
4	Partisipasi	Keterlibatan stakeholder
5	Data	Pengambilan keputusan berbasis bukti
6	Evaluasi	Monitoring secara berkala
7	Komunikasi	Komunikasi terbuka dan kolaboratif
8	Teknologi	Digitalisasi pelayanan dan evaluasi
9	Sumber daya	Dukungan anggaran dan fasilitas
10	Perbaikan	Program continuous improvement

Kajian literatur tentang TQM di pendidikan secara konsisten menunjukkan pentingnya komitmen pimpinan, fokus pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. (E.Kigozi and Y.O.J, Ko, 2019)

G. FAKTOR PENGHAMBAT IMPLEMENTASI TQM

Walaupun TQM memiliki banyak manfaat, penerapannya tidak selalu mudah. Beberapa hambatan yang sering ditemukan adalah:

1. Resistensi terhadap Perubahan

Sebagian guru dan tenaga kependidikan dapat merasa nyaman dengan pola kerja lama sehingga kurang menerima perubahan.

2. Kurangnya Pemahaman tentang TQM

TQM terkadang hanya dipahami sebagai administrasi tambahan atau persiapan akreditasi, bukan sebagai budaya organisasi.

3. Lemahnya Komitmen Pimpinan

Tanpa kepemimpinan yang konsisten, program mutu dapat berhenti setelah beberapa waktu.

4. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan anggaran, sarana, teknologi, dan tenaga profesional dapat menghambat pelaksanaan.

5. Beban Administrasi

Jika tidak dikelola dengan baik, program mutu dapat menambah beban administrasi guru.

6. Kurangnya Evaluasi

TQM memerlukan data yang berkelanjutan. Tanpa evaluasi, lembaga tidak mengetahui apakah program mutu berhasil atau tidak.

Kajian mengenai hambatan TQM dalam pendidikan tinggi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi berkaitan dengan kesesuaian tujuan TQM, karakteristik pelanggan, model yang digunakan, serta faktor akreditasi dan sertifikasi. (M.J Manatos, (2017)

H. TQM DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

TQM memiliki relevansi yang kuat dengan prinsip manajemen pendidikan Islam. Islam mengajarkan umatnya untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, kesungguhan, dan kualitas.

1. Amanah

Pengelolaan lembaga pendidikan merupakan amanah. Pemimpin dan seluruh tenaga pendidikan memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan layanan pendidikan terbaik.

Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.”

(QS. An-Nisa: 58)

Nilai amanah dapat diterapkan melalui pengelolaan lembaga yang transparan, bertanggung jawab, dan profesional.

2. Ihsan

TQM memiliki kesesuaian dengan konsep **ihsan**, yaitu melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya.

Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil dan berbuat kebajikan.”

(QS. An-Nahl: 90)

Dalam pendidikan, ihsan dapat diwujudkan melalui upaya memberikan pelayanan pembelajaran yang terbaik.

3. Itqan

Konsep **itqan** berkaitan dengan kesungguhan dan profesionalitas dalam melakukan pekerjaan. Nilai ini relevan dengan prinsip TQM karena mutu menuntut setiap pekerjaan dilakukan secara terencana, terukur, dan terus diperbaiki.

4. Musyawarah

Pengambilan keputusan dalam TQM menekankan keterlibatan anggota organisasi. Hal tersebut sejalan dengan prinsip **syura** atau musyawarah.

Allah SWT berfirman:

وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ

“Sedang urusan mereka diputuskan dengan musyawarah di antara mereka.”

(QS. Asy-Syura: 38)

5. Perbaikan Berkelanjutan

TQM menuntut organisasi untuk terus memperbaiki diri. Dalam pendidikan Islam, semangat tersebut dapat dikaitkan dengan evaluasi diri (*muhasabah*) dan usaha untuk meningkatkan kualitas amal.

Dengan demikian, TQM dalam lembaga pendidikan Islam tidak harus dipandang sebagai konsep yang bertentangan dengan nilai Islam. Sebaliknya, prinsip TQM dapat menjadi instrumen manajemen modern yang diperkuat oleh nilai amanah, ihsan, itqan, musyawarah, keadilan, dan tanggung jawab.

KESIMPULAN

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen yang relevan untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan karena menempatkan mutu sebagai

tanggung jawab seluruh organisasi. TQM tidak hanya berorientasi pada pemeriksaan hasil, tetapi mencakup perencanaan mutu, pengendalian proses, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa implementasi TQM dalam lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan, fokus terhadap kebutuhan peserta didik dan stakeholder, keterlibatan seluruh warga lembaga, pengembangan sumber daya manusia, penggunaan data, evaluasi, dan budaya mutu. Praktik-praktik tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan, efektivitas tata kelola, pengembangan kompetensi guru, kepuasan stakeholder, dan mendukung hasil belajar peserta didik. Namun, penerapan TQM menghadapi sejumlah hambatan, terutama resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman mengenai konsep TQM, lemahnya komitmen pimpinan, dan belum kuatnya budaya mutu. Oleh karena itu, TQM perlu diterapkan secara bertahap, partisipatif, berbasis data, dan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing lembaga pendidikan. Dalam perspektif Manajemen Pendidikan Islam, TQM dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan prinsip manajemen mutu modern dengan nilai-nilai Islam. Amanah, ihsan, itqan, musyawarah, keadilan, dan tanggung jawab dapat menjadi landasan moral dalam membangun budaya mutu. Dengan demikian, mutu pendidikan Islam tidak hanya menghasilkan lembaga yang efektif dan efisien, tetapi juga menghasilkan peserta didik yang memiliki kompetensi, karakter, dan akhlak mulia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alauddin, N., & Yamada, S. (2022). TQM model based on Deming prize for schools. *International Journal of Quality & Service Sciences*, 14(4), 635–651.
- Juran, J. M. (1986). The quality trilogy. *Quality Progress*, 19(8), 19–24.
- Kigozi, E., & Ko, Y. O. J. (2019). Total Quality Management (TQM) practices applied in education institutions: A systematic review of literature. *International Journal of Innovative Business Strategies*, 5(2), 341–352. <https://doi.org/10.20533/ijibs.2046.3626.2019.0045>.
- Manatos, M. J., Sarrico, C. S., & Rosa, M. J. (2017). The integration of quality management in higher education institutions: A systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1–2), 159–175.
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty years of research on total quality management in higher education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/hequ.12227>.

- Sahney, S. (2016). Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education. *International Journal of Educational Management*, 30(3), 326–353.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education* (3rd ed.). London: Kogan Page.