

TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN PROSES PENDIDIKAN

Nur Hidayah

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam An Nur Lampung
nurhidayahdokter@gmail.com

ABSTRAK:

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan dianggap sebagai elemen krusial dalam membentuk dan memberikan warna pada gaya hidup masyarakat. Oleh karena itu, perhatian yang serius terhadap isu manajemen menjadi penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kontribusi Total Quality Management dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan, menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan fokus pada Library Research. Metode pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, dengan sumber data yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang membahas Total Quality Management dalam konteks peningkatan pengelolaan proses pendidikan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Content Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian pengelolaan proses pendidikan melalui Total Quality Management memerlukan serangkaian langkah, termasuk orientasi pada pelanggan, pemahaman terhadap proses, peningkatan berkelanjutan, partisipasi penuh, manajemen berbasis fakta, pelatihan dan pengembangan, serta pendekatan sistem. Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan proses pengelolaan pendidikan harus dilakukan secara berkelanjutan dan terus-menerus. Total Quality Management diakui sebagai salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan pengelolaan proses pendidikan di lembaga pendidikan, menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan dengan cara yang paling efektif.

Kata Kunci: Total Quality Management, Pengelolaan, Proses Pendidikan

ABSTRACT

The implementation of Total Quality Management (TQM) in enhancing the management of educational processes is considered a crucial element in shaping and coloring the lifestyle of society. Therefore, serious attention to management issues becomes essential as it has a significant impact on the improvement of the educational quality itself. This research aims to investigate the contribution of Total Quality Management in improving the management of educational processes, using a qualitative research approach with a focus on Library Research. Data collection methods were carried out through documentation, with data sources obtained from books and journals discussing Total Quality Management in the context of improving the management of educational

processes. Data analysis was conducted using Content Analysis. The research results indicate that the achievement of educational process management through Total Quality Management requires a series of steps, including customer orientation, understanding of processes, continuous improvement, full participation, fact-based management, training and development, and a systemic approach. Based on these findings, the improvement of educational process management should be carried out continuously and consistently. Total Quality Management is recognized as one of the effective strategies to enhance the management of educational processes in educational institutions, being the key to success in achieving educational goals in the most effective way.

Keyword: *Total Quality Management, Educational, Process*

A. PENDAHULUAN

Sekolah adalah organisasi yang bergerak di bidang pendidikan dan merupakan salah satu faktor penentu kualitas sumber daya manusia. Sekolah mendidik siswa secara mental dan intelektual untuk mencapai tujuan sekolah (Mastuti 2020). Sementara itu, bila kita perhatikan situasi sumber daya manusia Indonesia, kualitas manusia Indonesia yang belum mencapai tingkat kepuasan merupakan berita yang sering muncul di berbagai media. Salah satu penyebab utama rendahnya kualitas manusia Indonesia sebenarnya adalah kurangnya kualitas dalam sistem pendidikan (Supriadi 2018).. Tingkat kemajuan suatu negara dapat diukur dari tingkat kemajuan pendidikan yang telah dicapai. Dalam konteks ini, efektivitas mesin pendidikan yang dijalankan di sekolah dapat diukur dari sejauh mana pencerahan yang diberikan kepada peserta didik. Meskipun sepanjang sejarah pendidikan di Indonesia, belum terdapat perkembangan yang mencolok yang dapat memberikan kontribusi signifikan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pendidikan belum mampu menjadi tulang punggung

perubahan bagi peserta didik (Wardana, Saihu, and Shunhaji 2023).

Peristiwa lain dalam lingkungan pendidikan adalah kurangnya dedikasi dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Kegiatan belajar-mengajar yang terlalu mengandalkan pendekatan teks, pembelajaran yang masih terlalu formal, serta proses pengajaran yang lebih menitikberatkan pada peran guru dan belum berhasil menciptakan situasi pembelajaran yang lebih efisien, menghasilkan hanya transfer pengetahuan semata.(Salamor and Ritiauw 2021). Namun, esensi sebenarnya dari tujuan pendidikan, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, masih diabaikan, dan tidak terjadi internalisasi atau usaha penanaman ilmu pengetahuan. Jika internalisasi ini dilakukan, para siswa yang lulus dari SMA atau setara akan siap untuk berkontribusi dalam masyarakat. Faktor lain adalah pergantian kurikulum, yang selalu terjadi di setiap pergantian Menteri Pendidikan di negara ini. Dalam rentang 62 tahun sejak kemerdekaan Indonesia, terjadi enam kali pergantian kurikulum. Jika setiap kali terjadi pergantian Menteri Pendidikan berarti

juga terjadi pergantian kurikulum, dapat dipastikan bahwa mutu pendidikan nasional tidak mencapai tingkat yang diharapkan. Oleh karena itu, reformasi dalam bidang pendidikan menjadi suatu kebutuhan mendesak. (Nugraha, Frinaldi, and Syamsir 2023).

Untuk mencapai reformasi yang efektif dalam bidang pendidikan, partisipasi dari semua pihak yang terlibat sangat diperlukan. Pendidikan perlu dilihat sebagai suatu sistem yang terintegrasi dalam masyarakat, bukan sebagai entitas terpisah. Pendidikan harus dipandang sebagai bagian dari struktur sosial yang menyediakan sumber daya kepada masyarakat. Disamping permasalahan pembelajaran yang bersifat satu arah dan pergantian kurikulum yang terus-menerus, masalah yang lebih krusial adalah ketidakjelasan tujuan pendidikan di negara ini. Selama 62 tahun kemerdekaan Indonesia, terjadi enam kali pergantian kurikulum, yang dapat menyebabkan ketidakpastian mutu pendidikan nasional (Asri 2017). Reformasi dalam bidang pendidikan perlu melihat pendidikan sebagai bagian terintegrasi dari masyarakat, bukan sebagai entitas terpisah yang menyediakan sumber daya bagi masyarakat. Selain itu, perlu dicatat bahwa pendidikan di Indonesia belum memiliki arah yang jelas sesuai dengan tujuan pendidikan yang merupakan komponen utama dalam sistem pendidikan (Apriyanto et al. 2023). Dengan merumuskan tujuan pendidikan yang tegas, diharapkan proses pendidikan dapat mencapai hasil secara efektif dan efisien. Tanpa adanya tujuan pendidikan yang jelas, pendidikan akan

mengalami ketidakpastian dalam prosesnya, sehingga manusia sebagai hasil dari pendidikan tidak memiliki patokan atau pedoman hidup yang luhur sesuai dengan kodratnya sebagai manusia (Irawan et al. 2022).

Di bidang pendidikan, pelaksanaan kualitas mirip dengan prinsip yang diterapkan dalam dunia bisnis, menggambarkan suatu perubahan revolusioner. Meski demikian, mencapai standar kualitas memerlukan waktu, perawatan, perubahan sikap dari semua pihak, dan investasi dalam bentuk pelatihan bagi seluruh staf. Banyak pemimpin pendidikan yang tidak berhasil dalam upaya implementasi kualitas karena kurangnya komitmen, yang dianggap sebagai syarat penting untuk keberhasilan. Untuk bersaing secara efektif dalam skala global, suatu organisasi harus mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih baik, efektif, dan efisien untuk menghasilkan output berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. (Hamidah, Warisno, and Hidayah 2021). Untuk menciptakan hasil yang dapat bersaing, keberhasilan di masa depan tidak hanya bergantung pada keunggulan komparatif, tetapi juga harus fokus pada peningkatan keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif dalam pengelolaan sumber daya dapat tercapai apabila potensi tinggi dalam pengelolaan tersebut dimiliki oleh sumber daya manusia. Pada tingkat ini, peran utama sekolah adalah membantu peserta didik dalam menemukan, mengembangkan, dan memperkuat kemampuan mereka, sehingga mampu secara efektif melaksanakan tugas-tugas individu dan sosialnya baik saat ini

maupun di masa mendatang (Efrina and Warisno 2021).

Negara tengah berupaya keras meningkatkan mutu pendidikan, namun hingga kini hasilnya belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Saat ini, usaha untuk meningkatkan kualitas pendidikan dilakukan dengan mendirikan sekolah-sekolah unggulan atau menerapkan berbagai konsep dan teori, seperti penerapan *Total Quality Management*. Hal ini dianggap sebagai salah satu opsi untuk meningkatkan mutu pendidikan sekaligus memperbaiki kualitas sumber daya manusia di Indonesia. (Khasanah et al. 2023). Dari perspektif penilaian keberhasilan, sekolah yang menerapkan *Total Quality Management* di Indonesia berusaha memenuhi kriteria sebagai institusi yang dapat menilai sebagian kemampuan akademis dan non-akademis. Pada intinya, konsep *Total Quality Management* bertujuan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kinerja sekolah dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya demi mengembangkan prestasi siswa secara menyeluruh. Ini mencakup pengembangan tidak hanya dalam pencapaian akademis, tetapi juga potensi psikis, fisik, etika, moral, agama, emosional, semangat, ketahanan menghadapi kesulitan, dan kecerdasan. *Total Quality Management* diartikan sebagai suatu proses di mana setiap individu berupaya secara berkelanjutan untuk memperbaiki jalur menuju keberhasilan. (Khasanah et al. 2023).

Fungsi, misi, dan kebijakan pendidikan nasional membutuhkan pengelolaan pendidikan yang holistik

dan berfokus pada mutu untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. *Total Quality Management* (TQM) menekankan bahwa semua individu di dalam suatu organisasi harus ikut serta dalam usaha perbaikan yang berkelanjutan. Konsep manajemen berlaku untuk semua individu, karena setiap orang di dalam suatu lembaga, tanpa memandang status, posisi, atau perannya, dianggap sebagai manajer untuk tanggung jawabnya sendiri. (Selvia, Harahap, and Murtafiah 2023) TQM diartikan sebagai suatu filosofi mengenai perbaikan terus-menerus yang memberikan rangkaian alat praktis bagi setiap institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

Penerapan total quality manajemen dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan merupakan komponen terpenting untuk membentuk dan mewarnai corak hidup masyarakat. (Fernadi, Murtafiah, and Aslamiyah 2023) Oleh karena itu, persoalan manajemen perlu mendapat perhatian karena memberikan implikasi pada peningkatan mutu pendidikan itu sendiri. Dalam dunia bisnis dan industri dikenal istilah *Total Quality Management* (TQM) yang kemudian diadopsi dalam dunia pendidikan. Ada yang tetap menggunakan istilah yang sama yaitu *Total Quality Management* (TQM), ada pula yang melakukan penyesuaian dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Apapun istilah yang digunakan namun ujung dari penerapan istilah tersebut adalah peningkatan kualitas atau aspek mutu yang semakin

baik dari pengelolaan sebuah institusi baik bisnis, industri maupun juga pendidikan.

B. METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan library research, sebagaimana dijelaskan oleh Agustianti et al. (Agustianti et al. 2022). Peneliti membahas konsep total quality dalam optimalisasi pengelolaan proses pendidikan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber primer berupa buku dan jurnal yang relevan terkait manajemen total quality dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, dengan sumber data yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang membahas manajemen total quality dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan. Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan metode Content Analysis seperti yang dijelaskan oleh Fiantika et al. (Fiantika et al. 2022). Peneliti melakukan analisis mendalam terhadap konsep total quality dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan atau diskursus yang relevan. Selain itu, peneliti juga melakukan perbandingan dengan beberapa penelitian terkait, seperti yang dijelaskan oleh Danandjaja (Danandjaja 2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam semua aspek organisasi. Meskipun TQM awalnya dikembangkan untuk industri

manufaktur, konsep ini dapat diterapkan dengan sukses di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Dalam konteks pendidikan, penerapan Total Quality Management dapat membantu meningkatkan pengelolaan proses pendidikan. Adapun unsur-unsur manajemen mutu (TQM) menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (Lidan et al. 2023), Antara lain, konsep-konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan meliputi: 1) pemberian perhatian terhadap pelanggan, baik yang bersifat internal maupun eksternal; 2) ketertarikan yang mendalam terhadap kualitas; 3) penerapan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan solusi masalah; 4) komitmen jangka panjang; 5) kerja sama tim (*teamwork*); 6) melibatkan dan memberdayakan karyawan; 7) perbaikan proses secara berkesinambungan; 8) pendidikan dan pelatihan yang bersifat *bottom-up*; 9) kebebasan yang terkendali; 10) kesatuan tujuan. Salah satu konsep dasar TQM dalam pendidikan adalah prinsip tim, di mana anggota organisasi dan unit pendidikan bekerja sama dalam kelompok kecil untuk mencapai tujuan tertentu dengan fokus pada kualitas pembelajaran pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas lulusan sebagai produk dan pendidikan. Kualitas manajemen institusi pendidikan tercermin dalam produktivitas manajemen kelembagaan, diukur dengan seberapa efisien kita mengubah input atau sumber daya menjadi output, produk, atau hasil yang bermanfaat. (Susanto et al. 2023). Berikut adalah beberapa TQM berkontribusi dalam

meningkatkan pengelolaan proses pendidikan:

1. Orientasi pada Pelanggan (Stakeholder)

Orientasi pada pelanggan (stakeholder) adalah salah satu prinsip utama dari Total Quality Management (TQM). Dalam konteks pendidikan, stakeholder utama melibatkan siswa, orang tua, guru, staf administratif, dan pihak-pihak terkait lainnya. Orientasi pada pelanggan dapat meningkatkan manajemen proses pendidikan diantaranya: a) TQM menekankan pentingnya memahami sepenuhnya kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam pendidikan, ini mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan belajar siswa, harapan orang tua terhadap pendidikan anak-anak mereka, dan ekspektasi masyarakat terhadap lembaga pendidikan; b) Perancangan Program Pembelajaran yang Relevan: Dengan memahami kebutuhan siswa dan harapan orang tua, lembaga pendidikan dapat merancang program pembelajaran yang lebih relevan dan efektif. Ini mencakup pengembangan kurikulum yang mencerminkan kebutuhan pasar kerja dan masyarakat; c) Orientasi pada pelanggan melibatkan komunikasi yang efektif dengan semua pihak terkait. Guru, staf, dan manajemen harus terlibat dalam dialog terbuka dengan siswa dan orang tua untuk memahami masukan dan umpan balik mereka. Komunikasi yang efektif juga memastikan bahwa informasi terkait perubahan atau peningkatan dalam proses pendidikan disampaikan dengan jelas kepada semua pihak terkait; d) Sekolah atau institusi

pendidikan harus dianggap sebagai penyedia layanan, dan siswa serta orang tua sebagai pelanggan. Memberikan pelayanan pelanggan yang baik mencakup tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan, penyelesaian masalah dengan efisien, dan mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan individu; e) Pengukuran Kepuasan Pelanggan: TQM menekankan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, ini dapat diwujudkan melalui survei kepuasan siswa, orang tua, dan guru. Analisis hasil survei kepuasan pelanggan dapat memberikan wawasan berharga tentang area di mana perbaikan diperlukan dan memandu pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan; f) Orientasi pada pelanggan mencakup keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak-anak mereka. Membuka saluran komunikasi yang efektif dengan orang tua, mengundang mereka untuk terlibat dalam kegiatan sekolah, dan memberikan informasi yang berkaitan dengan perkembangan siswa dapat meningkatkan dukungan orang tua terhadap pendidikan; h) Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan juga berarti memiliki fleksibilitas dalam penyediaan layanan pendidikan. Institusi pendidikan perlu dapat menyesuaikan metode pengajaran, kurikulum, dan layanan pendukung sesuai dengan perubahan kebutuhan pelanggan.

Orientasi pada pelanggan dalam TQM bukan hanya tentang memuaskan pelanggan saat ini, tetapi juga tentang memahami dan merespon perubahan kebutuhan pelanggan di masa depan.

Dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengambilan keputusan dan terus-menerus meningkatkan pelayanan, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran yang efektif dan membangun hubungan yang positif dengan semua pemangku kepentingan (Nawawi and La'alang 2020).

2. Pemahaman Proses

TQM mendorong pemahaman mendalam tentang setiap langkah dalam proses pendidikan. Hal ini membantu identifikasi area-area di mana perbaikan dapat dilakukan. Pemetaan proses dari awal hingga akhir dapat membantu institusi pendidikan mengidentifikasi potensi penyimpangan atau masalah yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan. Pemahaman proses adalah konsep kunci dalam Total Quality Management (TQM), yang menekankan pada analisis dan pemahaman yang mendalam terhadap setiap langkah dalam suatu proses. Dalam konteks pendidikan, pemahaman proses pendidikan dapat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas keseluruhan pengelolaan pendidikan. Beberapa alasan pemahaman proses dapat berkontribusi dalam meningkatkan manajemen proses pendidikan: a) TQM mendorong lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi semua langkah dalam proses pendidikan, mulai dari perencanaan kurikulum hingga evaluasi siswa. Identifikasi langkah-langkah ini membantu dalam pemetaan keseluruhan proses dan memahami bagaimana setiap langkah saling terkait; b) Dengan memahami setiap langkah dalam proses,

lembaga pendidikan dapat melakukan analisis terhadap efisiensi dan efektivitasnya. Analisis ini dapat mengidentifikasi potensi penyimpangan atau ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau dioptimalkan; c) Pemahaman proses membantu dalam pemetaan alur informasi dan komunikasi antara semua pemangku kepentingan. Ini melibatkan guru, staf administratif, siswa, dan orang tua. Pemetaan ini memastikan bahwa semua pihak terkait memiliki akses ke informasi yang diperlukan untuk mendukung proses pendidikan; d) Analisis proses membantu dalam mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan proses pendidikan, sekaligus mengidentifikasi peluang perbaikan. Identifikasi tantangan dan peluang ini membantu dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan proses pendidikan secara keseluruhan; e) TQM menekankan pengukuran kinerja proses dengan menggunakan metrik yang relevan. Pemahaman yang baik tentang setiap langkah dalam proses memungkinkan institusi pendidikan untuk mengukur kinerja proses secara objektif. Pengukuran ini dapat membantu dalam menetapkan standar kualitas dan memberikan umpan balik yang berharga untuk perbaikan berkelanjutan; f) Pemahaman proses membantu dalam pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap langkah dalam proses pendidikan. SOP membantu menetapkan pedoman yang konsisten untuk pelaksanaan proses,

mengurangi variabilitas yang tidak diinginkan, dan meningkatkan konsistensi; g) Melibatkan semua pemangku kepentingan dalam pemahaman proses pendidikan menciptakan kesadaran bersama dan tanggung jawab bersama terhadap kualitas pendidikan. Pemahaman bersama tentang proses pendidikan memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara guru, staf administratif, siswa, dan orang tua. Pemahaman proses membuka pintu untuk perbaikan berkelanjutan dan pengelolaan yang lebih efektif dalam konteks pendidikan. Dengan fokus pada setiap langkah dalam proses pendidikan, lembaga pendidikan dapat mengoptimalkan operasi mereka dan menyediakan lingkungan yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan dengan lebih baik (Khasanah et al. 2023).

3. Peningkatan Berkelanjutan

Konsep perbaikan berkelanjutan adalah elemen kunci dari TQM. Institusi pendidikan dapat mengadopsi sikap yang terus-menerus berusaha untuk meningkatkan proses dan hasil pembelajaran. Melibatkan semua pemangku kepentingan dalam proses perbaikan berkelanjutan dapat menciptakan budaya pembelajaran yang positif. Peningkatan Berkelanjutan adalah konsep kunci dalam Total Quality Management (TQM) yang menekankan pada perbaikan terus-menerus dalam semua aspek organisasi, termasuk dalam hal ini, manajemen proses pendidikan. Peningkatan Berkelanjutan dapat berkontribusi pada peningkatan manajemen pengelolaan proses pendidikan: a) Peningkatan

Berkelanjutan sering kali diimplementasikan melalui siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA). Pertama, merencanakan perubahan atau perbaikan yang diinginkan (Plan), kemudian melaksanakannya (Do), mengevaluasi hasil (Check), dan akhirnya mengambil tindakan korektif atau langkah-langkah perbaikan lanjutan (Act). Siklus PDCA memastikan bahwa perbaikan dilakukan secara terencana, dipantau, dan diterapkan secara berkesinambungan; b) Budaya Perbaikan: Peningkatan Berkelanjutan melibatkan pengembangan budaya perbaikan di seluruh organisasi. Ini menciptakan lingkungan di mana setiap anggota organisasi merasa memiliki tanggung jawab terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi. Mendorong partisipasi dan kontribusi dari semua pemangku kepentingan menciptakan budaya di mana inovasi dan perbaikan diterima dan dihargai; c) Peningkatan Berkelanjutan melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk guru, staf administratif, siswa, dan orang tua. Semua pihak harus merasa memiliki peran dalam perbaikan proses pendidikan. Partisipasi yang luas membawa berbagai perspektif dan ide, memperkaya upaya perbaikan dan meningkatkan peluang untuk menemukan solusi yang efektif; d) Peningkatan Berkelanjutan didorong oleh analisis data. Melalui pengumpulan dan analisis data, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi tren, memahami penyebab akar masalah, dan menilai kinerja proses secara objektif. Data membantu menentukan apakah tindakan yang diambil menghasilkan perbaikan

yang diinginkan atau jika diperlukan penyesuaian lebih lanjut; e) Peningkatan Berkelanjutan juga melibatkan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Dengan meningkatkan keterampilan karyawan, organisasi dapat meningkatkan kapabilitas mereka untuk mengidentifikasi masalah, merancang solusi, dan terlibat dalam perbaikan berkelanjutan; f) Organisasi yang menganut pendekatan Peningkatan Berkelanjutan cenderung lebih terbuka terhadap inovasi. Mendorong inovasi dapat membawa perubahan positif dalam proses pendidikan dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pengajaran; g) Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada individu atau tim yang berkontribusi pada perbaikan memberikan insentif positif dan menguatkan budaya perbaikan. Ini dapat mencakup penghargaan formal, pujian publik, atau pengakuan sehari-hari atas upaya yang diambil untuk meningkatkan proses pendidikan.

Peningkatan Berkelanjutan bukanlah tujuan akhir, tetapi suatu proses yang berkelanjutan. Dengan mengadopsi sikap terbuka terhadap perubahan dan terus-menerus mencari cara untuk meningkatkan, lembaga pendidikan dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berkembang dan mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi dalam manajemen pengelolaan proses pendidikan (Khasanah et al. 2023).

4. Partisipasi Penuh

Partisipasi penuh merupakan konsep kunci dalam Total Quality Management (TQM) yang menekankan keterlibatan dan kontribusi aktif dari semua anggota organisasi. Dalam konteks pendidikan, partisipasi penuh melibatkan guru, staf administratif, siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya dalam usaha meningkatkan manajemen proses pendidikan. Sejumlah bentuk partisipasi penuh dapat memberikan kontribusi pada peningkatan pengelolaan proses pendidikan: a) Keterlibatan penuh melibatkan semua pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan. Guru, siswa, orang tua, dan staf administratif dapat diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam forum pengambilan keputusan yang membahas kebijakan, perubahan kurikulum, dan aspek-aspek penting lainnya. Dengan mendorong partisipasi aktif, lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan harapan dari semua pihak terkait; b) Membuat forum diskusi dan konsultasi terbuka untuk semua anggota komunitas pendidikan memungkinkan mereka untuk menyampaikan ide, masukan, dan keprihatinan mereka. Diskusi ini dapat menciptakan pemahaman bersama, mengatasi kekhawatiran, dan membangun dukungan untuk perubahan atau perbaikan dalam proses pendidikan; c) Mendorong keterlibatan siswa dalam pengelolaan pembelajaran dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih partisipatif dan relevan. Pemberian tanggung jawab kepada siswa,

melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, dan memberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik akan meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam pembelajaran; d) Orang tua memiliki peran penting dalam pendidikan anak-anak mereka. Partisipasi penuh orang tua melibatkan mereka dalam kegiatan sekolah, forum diskusi, dan program-program lain yang mendukung proses pendidikan anak-anak. Komunikasi terbuka antara guru dan orang tua dapat membantu membangun kolaborasi yang positif dan memberikan dukungan yang konsisten bagi perkembangan siswa; e) Partisipasi penuh dari karyawan dan staf administratif mencakup mereka dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan administrasi sekolah, perencanaan acara, dan pengembangan kebijakan internal. Keterlibatan mereka dalam merancang dan memperbaiki proses administratif juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional; f) Menyediakan pelatihan dan kesempatan untuk peningkatan keterampilan kepada semua anggota organisasi memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi secara aktif. Pendidikan berkelanjutan dan pengembangan karyawan juga mendukung partisipasi penuh dengan meningkatkan kapabilitas dan pemahaman mereka terhadap perubahan dalam pendidikan (Nawawi and La'alang 2020).

5. Manajemen Berbasis Fakta

Manajemen Berbasis Fakta adalah prinsip kunci dalam *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan pada pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta yang dapat diukur. Dalam konteks pendidikan, prinsip ini dapat diterapkan untuk meningkatkan manajemen proses pendidikan. Manajemen Berbasis Fakta dapat berkontribusi pada peningkatan manajemen proses pendidikan diantaranya: a) Manajemen Berbasis Fakta mengharuskan lembaga pendidikan untuk secara sistematis mengumpulkan dan menganalisis data terkait dengan berbagai aspek pendidikan, termasuk hasil pembelajaran siswa, tingkat absensi, dan tingkat kepuasan orang tua. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja proses pendidikan dan mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan; b) Prinsip ini mendorong lembaga pendidikan untuk mengukur kinerja proses dengan menggunakan indikator-indikator yang relevan dan terukur. Mengukur kinerja membantu menentukan apakah proses pendidikan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan dasar yang jelas untuk membuat keputusan perbaikan; c) Manajemen Berbasis Fakta melibatkan pendekatan ilmiah dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah. Penggunaan metode ilmiah memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mencapai perbaikan berkelanjutan. Menggunakan pendekatan ini dapat membantu lembaga pendidikan

mengatasi tantangan dengan lebih efektif dan menghindari keputusan yang didasarkan pada spekulasi atau asumsi; d) Data yang dikumpulkan dan dianalisis dapat membantu mengidentifikasi penyebab akar masalah. Fokus pada penyebab akar memungkinkan lembaga pendidikan untuk menangani masalah pada tingkat yang lebih fundamental daripada hanya menangani gejala. Dengan memahami akar masalah, lembaga pendidikan dapat merancang solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan; e) Prinsip ini mendorong lembaga pendidikan untuk terus memantau dan mengevaluasi kinerja proses pendidikan secara berkelanjutan. Hal ini memastikan bahwa lembaga tetap responsif terhadap perubahan dan berupaya terus meningkatkan proses pendidikan. Pemantauan dan evaluasi berkelanjutan memungkinkan lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi tren jangka panjang dan membuat perubahan yang diperlukan; f) Manajemen Berbasis Fakta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan proses pendidikan. Data yang terbuka dan dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan membangun kepercayaan dan memperkuat akuntabilitas lembaga pendidikan. Transparansi juga memungkinkan orang tua, siswa, dan staf untuk lebih memahami dan terlibat dalam upaya perbaikan. Manajemen Berbasis Fakta memainkan peran krusial dalam membantu lembaga pendidikan membuat keputusan yang informasional, memahami dan mengatasi masalah dengan efektif, serta mencapai perbaikan berkelanjutan dalam manajemen proses pendidikan.

6. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan Pengembangan (P&P) adalah elemen penting dalam *Total Quality Management* (TQM) yang berfokus pada peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan personel di semua tingkatan organisasi. Dalam konteks pendidikan, P&P dapat membantu meningkatkan manajemen proses pendidikan dengan meningkatkan kualifikasi dan kinerja guru, staf administratif, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelatihan dan Pengembangan dapat berkontribusi pada peningkatan manajemen proses pendidikan diantaranya: a) Melalui pelatihan yang terarah, guru dapat meningkatkan keterampilan pengajaran, manajemen kelas, dan penggunaan teknologi dalam pembelajaran. Guru yang terampil dan terlatih secara baik memiliki dampak langsung pada kualitas pembelajaran dan efektivitas proses pendidikan; b) Pelatihan dan Pengembangan memberikan guru kesempatan untuk memahami dan mengadopsi metode pengajaran terbaru, strategi pembelajaran inovatif, dan pendekatan baru dalam menyampaikan materi pelajaran. Pemahaman ini dapat mengakomodasi kebutuhan belajar yang beragam dan menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih dinamis; c) Pelatihan tidak hanya berfokus pada guru, tetapi juga pada karyawan dan staf administratif. Karyawan yang memiliki keterampilan administratif yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dan manajemen administrasi sekolah. Staf yang terampil dapat mengelola tugas-tugas administratif dengan lebih efisien, meningkatkan

pengelolaan proses pendidikan secara keseluruhan; d) Pelatihan dapat mencakup aspek pemahaman terhadap kebutuhan belajar dan perkembangan siswa. Guru dan staf pendidikan dapat dilatih untuk mengenali kebutuhan individu siswa dan mengembangkan strategi untuk memberikan dukungan yang lebih baik. Pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan siswa dapat meningkatkan pengelolaan proses pembelajaran; e) Pelatihan dapat mencakup pengenalan dan penerapan teknologi pendidikan yang relevan. Guru dan staf pendidikan dapat dilatih untuk menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras terbaru untuk meningkatkan pengajaran dan administrasi. Implementasi teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen proses pendidikan; f) Pelatihan dapat mencakup pengembangan keterampilan komunikasi, baik dalam komunikasi interpersonal dengan siswa dan orang tua, maupun dalam kolaborasi dengan sesama staf dan pemangku kepentingan lainnya. Keterampilan komunikasi yang kuat mendukung manajemen proses pendidikan dengan memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan efektif; g) Pelatihan dan Pengembangan dapat memperkenalkan prinsip-prinsip TQM kepada semua anggota staf, memberikan pemahaman tentang bagaimana setiap individu dapat berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan. Pemahaman tentang prinsip-prinsip TQM dapat membentuk budaya organisasional yang mendukung kualitas dan inovasi; h) Karyawan dan staf pendidikan dapat dilatih dalam

keterampilan manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pemecahan masalah. Keterampilan manajemen yang ditingkatkan dapat membantu dalam efektivitas pengelolaan proses pendidikan dan mencapai tujuan organisasi. Pelatihan dan Pengembangan adalah investasi jangka panjang yang dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan efektivitas manajemen proses pendidikan. Dengan mengembangkan kapasitas individu dan tim, lembaga pendidikan dapat menjadi lebih responsif terhadap perubahan, lebih efisien, dan lebih mampu mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan (Nawawi and La'alang 2020).

7. Pendekatan Sistem

Pendekatan Sistem adalah konsep kunci dalam Total Quality Management (TQM) yang menekankan pandangan organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen yang saling terkait. Dalam konteks pendidikan, pendekatan sistem dapat membantu meningkatkan manajemen proses pendidikan dengan memahami dan mengelola interaksi antara berbagai komponen sistem. Pendekatan Sistem dapat berkontribusi pada peningkatan manajemen pengelolaan proses pendidikan diantaranya: a) Pendekatan Sistem memungkinkan lembaga pendidikan untuk melihat proses pendidikan secara keseluruhan, mulai dari perencanaan kurikulum, pengajaran di kelas, hingga evaluasi hasil belajar. Pemahaman keseluruhan proses membantu dalam mengidentifikasi hubungan antarbagian dan memahami bagaimana perubahan di satu area dapat

memengaruhi keseluruhan sistem; b) Pendekatan Sistem membantu dalam mengidentifikasi hubungan dan keterkaitan antarbagian dalam lembaga pendidikan. Misalnya, bagaimana kurikulum dapat mempengaruhi metode pengajaran atau bagaimana kinerja siswa dapat dipengaruhi oleh metode evaluasi. Mengelola hubungan ini dengan baik memastikan bahwa setiap bagian dari sistem mendukung tujuan keseluruhan; d) Pendekatan Sistem menekankan pada pengukuran dan evaluasi kinerja sistem secara keseluruhan, bukan hanya pada bagian-bagian individual. Pengukuran kinerja keseluruhan memastikan bahwa lembaga pendidikan fokus pada pencapaian tujuan umum, seperti peningkatan hasil belajar siswa, tingkat kelulusan, atau tingkat kepuasan orang tua dan siswa; e) Pendekatan Sistem secara alami mendukung prinsip perbaikan berkelanjutan. Dengan melihat lembaga pendidikan sebagai suatu sistem dinamis, lembaga dapat terus-menerus melakukan evaluasi dan perubahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses. Perbaikan berkelanjutan juga melibatkan pemahaman terhadap dampak perubahan di satu area terhadap seluruh sistem; f) Pendekatan Sistem melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk guru, staf administratif, siswa, dan orang tua, dalam pemahaman dan manajemen keseluruhan proses pendidikan. Keterlibatan semua pihak menciptakan kesadaran bersama dan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan sistem pendidikan; g) Sistem pendidikan tidak beroperasi dalam isolasi. Pendekatan Sistem mempertimbangkan pengaruh

lingkungan eksternal, seperti kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, dan perubahan dalam tuntutan pasar kerja. Pemahaman ini membantu lembaga pendidikan untuk lebih siap menghadapi perubahan dan menyesuaikan diri dengan perubahan eksternal; h) Pendekatan Sistem mendorong perencanaan yang holistik. Artinya, semua aspek dari proses pendidikan diintegrasikan dalam perencanaan, memastikan bahwa setiap elemen mendukung tujuan keseluruhan. Perencanaan holistik membantu dalam menciptakan keselarasan dan kohesi dalam pelaksanaan kebijakan dan program pendidikan. Pendekatan Sistem juga mendukung prinsip keberlanjutan, memastikan bahwa proses pendidikan dirancang untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya seiring waktu. Pendekatan Sistem membawa pandangan yang menyeluruh dan terintegrasi terhadap manajemen proses pendidikan. Dengan memperlakukan lembaga pendidikan sebagai sistem yang kompleks dan dinamis, lembaga dapat meningkatkan koordinasi, efisiensi, dan efektivitas proses pendidikan secara keseluruhan (Khasanah et al. 2023).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa mencapai pengelolaan proses pendidikan dengan menggunakan total quality management (TQM) memerlukan implementasi langkah-langkah tertentu, yaitu: 1) Fokus pada Pelanggan, 2) Pemahaman proses, 3) Peningkatan berkelanjutan, 4) Partisipasi penuh, 5) Manajemen berbasis fakta, 6) Pelatihan dan

Pengembangan, dan 7) Pendekatan sistem. Dengan dasar tersebut, peningkatan dalam pengelolaan proses pendidikan harus dilakukan secara kontinu dan berkelanjutan. Total Quality Management diakui sebagai metode yang efektif untuk meningkatkan pengelolaan proses pendidikan di lembaga pendidikan, dan menjadi salah satu faktor kunci untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, Rifka, Lissiana Nussifera, L Angelianawati, Igat Meliana, Effi Alfiani Sidik, Qomarotun Nurlaila, Nicholas Simarmata, Irfan Sophan Himawan, Elvis Pawan, and Faisal Ikhrum. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Apriyanto, Sigit, Abdurrachman Abdurrachman, Andi Warisno, Nurul Hidayati Murtafiah, and Heri Indarto. 2023. "Analisis Desain Kurikulum Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Dalam Program Fullday School Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Bandar Lampung." *Attractive: Innovative Education Journal* 5 (1): 41–53.
- Asri, Muhammad. 2017. "Dinamika Kurikulum Di Indonesia." *Modeling: Jurnal Program Studi PGMI* 4 (2): 192–202.
- Danandjaja, James. 2014. "Metode Penelitian Kepustakaan." *Antropologi Indonesia*.
- Efrina, Lisa, and Andi Warisno. 2021. "Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 3 (2): 214–19.
- Fernadi, Muhammad Feri, Nurul Hidayati Murtafiah, and Nurul Aslamiyah. 2023. "DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN," no. 07: 123–36.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, and Kusmayra Ambarwati. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Get Press.
- Hamidah, Alfi Zahrotul, Andi Warisno, and Nur Hidayah. 2021. "MANAJEMEN KURIKULUM DALAM MENINGKATKAN KARAKTER RELIGIUS PESERTA DIDIK." *JURNAL AN-NUR: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman* 7 (02): 1–15.
- Irawan, Tomi, Muhammad Fauzi, Nasrudin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah. 2022. "Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan." *Jurnal Mubtadiin* 8 (02).
- Khasanah, Uswatun, Zulkifli Musthan, Imam Tabroni, Yonas Ferdinand Riwu, Paul Eduard Sudjiman, Lorina Siregar Sudjiman, Reni Septrisia, Tini Adiatma, and Juwita Desri Ayu. 2023. "TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN." *Penerbit Tahta Media*.
- Lidan, April, Agil Syahputra, S Pd Ahmad Dai Robby, Muhammad Hidayat, Rabiah Al-Adawiyah, Rizka Nur, Rizqan Ma'ruf, and Syarifuddin Nasution. 2023. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. umsu press.
- Mastuti, Nova Pebriansah. 2020. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Terhadap Kinerja Guru Di MTs Al-Ittihadiyah

- Rumbai Pekanbaru.” *Al-Afkar: Jurnal Keislaman & Peradaban* 8 (1): 4–84.
- Nawawi, Muhammad Adlan, and Abd La’alang. 2020. “Urgensi Peningkatan Mutu Dengan Menggunakan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Pendidikan Islam Di Era Millenial.” *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam* 2 (2): 188–204.
- Nugraha, Oggie Bima, Aldri Frinaldi, and Syamsir Syamsir. 2023. “Pergantian Kurikulum Pendidikan Ke Kurikulum Merdeka Belajar Dan Implementasi Penguatan Profil Pelajar Pancasila.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3 (2): 390–404.
- Salamor, Lisy, and Samuel Patra Ritiauw. 2021. “Analisis Keberadaan Hidden Curriculum Dalam Pengembangan Delapan Belas Karakter Bangsa Pada Siswa Sekolah Dasar.” *Jurnal Moral Kemasyarakatan* 6 (1): 34–43.
- Selvia, Noor Liyana, Nasrudin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah. 2023. “Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan” 05 (04): 17136–45.
- Supriadi, Dudun. 2018. “Implementasi Manajemen Inovasi Dan Kreatifitas Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran.” *Indonesian Journal of Education Management & Administration Review* 1 (2): 125–32.
- Susanto, Dedi, S Pd Ardiansyah, Mashuri S Pd, Maimunah Permata Hati Hasibuan, S Sos, Getar Rahmi Pertiwi, Dian Kurniati, Nidia Suriani, Hasan Syahrizal, and Mawaddah Warahmah. 2023. *ADMINISTRASI DAN SUPERVISI PENDIDIKAN ISLAM*. PT Salim Media Indonesia.
- Wardana, Harsa, Made Saihu, and Akhmad Shunhaji. 2023. “PENINGKATAN MUTU PEMBELAJARAN MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI SMA DARUL MUQORROBIN KOTA TANGERANG.” *Jurnal Pendidikan Indonesia* 4 (8): 821–33.