

Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Negeri 1 Palembang

Hendri Purnama Sari^{1*}, Ida Fitri²⁾, Asri Karolina³⁾, Saipul Annur⁴⁾

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia.

E-mail: hendripurnamasari_25052170039@radenfatah.ac.id¹, idafitri_25052170006@radenfath.ac.id², asrikarolina_uin@radenfatah.ac.id³, saipulannur_uin@radenfatah.ac.id⁴

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving the quality of education at MTs Negeri 1 Palembang. The background of this research is based on the importance of improving educational quality in the era of globalization, which requires educational institutions to be competitive and produce high-quality graduates. TQM is considered an effective management approach to continuously improve quality through the involvement of all organizational members, customer focus, and continuous improvement. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. The research was conducted at MTs Negeri 1 Palembang, involving the head of the madrasa, teachers, educational staff, and students as research subjects. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of TQM at MTs Negeri 1 Palembang has been carried out effectively through the application of key principles, including customer focus (students and parents), effective leadership, involvement of all school members, and continuous improvement.*

Abstrak : *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Negeri 1 Palembang. Penelitian ini didasarkan pada peningkatan kualitas pendidikan di era globalisasi yang menuntut lembaga pendidikan untuk mampu bersaing dan menghasilkan lulusan yang berkualitas. TQM dipandang sebagai salah satu pendekatan manajemen yang efektif dalam meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh komponen organisasi, fokus pada pelanggan, serta perbaikan terus-menerus. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif Lokasi penelitian berada di MTs Negeri 1 Palembang dengan subjek penelitian meliputi kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, dan siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi TQM di MTs Negeri 1 Palembang telah berjalan dengan cukup baik melalui penerapan prinsip-prinsip utama, yaitu fokus pada pelanggan (siswa dan orang tua), kepemimpinan yang efektif, keterlibatan seluruh warga sekolah, serta perbaikan berkelanjutan.*

Keywords : *Total Quality Management, Mutu Pendidikan, Manajemen Pendidikan, Madrasah*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi telah membawa perubahan yang sangat cepat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan. Di era ini, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi, kebutuhan pasar kerja, serta tuntutan kualitas sumber daya manusia yang semakin tinggi. Pendidikan tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana transfer ilmu

pengetahuan, tetapi juga sebagai wahana pembentukan karakter, keterampilan, dan daya saing peserta didik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan menjadi suatu keharusan yang tidak dapat diabaikan. Pentingnya peningkatan mutu pendidikan di era globalisasi semakin terlihat dari adanya persaingan antar lembaga pendidikan, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional. Lembaga pendidikan yang tidak mampu menjaga dan meningkatkan kualitasnya akan tertinggal dan kehilangan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, mutu pendidikan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu institusi pendidikan (Meichaty, 2023).

Mutu pendidikan tidak hanya dilihat dari hasil akademik siswa semata, tetapi juga mencakup proses pembelajaran, kualitas tenaga pendidik, serta manajemen lembaga pendidikan secara keseluruhan. Proses pembelajaran yang efektif, tenaga pendidik yang profesional, serta sistem manajemen yang baik akan berkontribusi terhadap terciptanya pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Namun demikian, dalam praktiknya masih banyak lembaga pendidikan yang menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya sarana dan prasarana, rendahnya budaya mutu, serta lemahnya sistem manajemen yang diterapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pendidikan masih menghadapi berbagai hambatan yang kompleks.

Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi salah satu faktor yang menghambat peningkatan mutu pendidikan. Tidak semua pihak dalam lembaga pendidikan siap menerima perubahan, terutama yang berkaitan dengan sistem dan budaya kerja. Padahal, perubahan merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di era modern (Susanto, 2024). Salah satu pendekatan manajemen yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu konsep manajemen yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Pendekatan ini diyakini mampu menciptakan sistem manajemen yang lebih efektif dan berorientasi pada mutu.

Dalam konteks pendidikan, pelanggan dapat diartikan sebagai siswa, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Penerapan TQM diharapkan dapat membantu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan serta menghasilkan lulusan yang kompeten. Relevansi penerapan TQM di madrasah menjadi sangat penting, mengingat madrasah tidak hanya berperan dalam memberikan pendidikan umum, tetapi juga pendidikan keagamaan. MTs Negeri 1 Palembang sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki tanggung jawab besar dalam menghasilkan generasi yang unggul secara akademik dan berakhlak mulia. Dengan demikian, penerapan

TQM menjadi strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah (Nurdiansyah, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada tiga rumusan masalah utama, yaitu bagaimana implementasi TQM di MTs Negeri 1 Palembang, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan mutu pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi TQM, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi, serta menganalisis dampaknya. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam, serta secara praktis sebagai bahan masukan bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu melalui penerapan TQM.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam suatu organisasi. TQM tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang berlangsung secara berkelanjutan. Konsep ini awalnya berkembang dalam dunia industri, namun kemudian diadopsi dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, karena dinilai efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi. Secara umum, TQM dapat diartikan sebagai sistem manajemen yang melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan kualitas produk atau layanan. Dalam konteks pendidikan, TQM berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik sebagai pelanggan utama. Dengan demikian, seluruh komponen dalam lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab terhadap mutu yang dihasilkan (Mahdhuroh, 2026).

TQM juga menekankan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dalam dunia pendidikan, pelanggan tidak hanya siswa, tetapi juga orang tua, masyarakat, dan pemerintah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan tersebut melalui layanan yang berkualitas (Syawalna, 2023).

Selain itu, TQM menuntut adanya komitmen dari seluruh anggota organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana. Tanpa adanya komitmen yang kuat, penerapan TQM tidak akan berjalan secara optimal. Oleh karena itu, keberhasilan TQM sangat bergantung pada keterlibatan aktif semua pihak dalam organisasi.

Salah satu prinsip utama dalam TQM adalah fokus pada pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan utama adalah peserta didik, sementara pelanggan sekunder meliputi orang tua dan masyarakat. Lembaga pendidikan harus mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan layanan yang sesuai dan berkualitas. Prinsip berikutnya adalah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). TQM menekankan bahwa kualitas tidak bersifat statis, melainkan harus selalu ditingkatkan secara terus-menerus. Dalam pendidikan, hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi

rutin terhadap proses pembelajaran, kurikulum, serta kinerja tenaga pendidik. Kerja tim (teamwork) juga menjadi prinsip penting dalam TQM. Seluruh anggota organisasi harus bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan bersama. Dalam lembaga pendidikan, kerja tim dapat diwujudkan melalui kolaborasi antara kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan stakeholder lainnya (Suhendri, 2024). Selain itu, TQM juga menekankan pada kepemimpinan yang efektif, pengambilan keputusan berbasis data, serta pemberdayaan sumber daya manusia. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, lembaga pendidikan diharapkan mampu menciptakan budaya mutu yang kuat dan berkelanjutan.

Mutu pendidikan merupakan suatu konsep yang menggambarkan tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mutu pendidikan tidak hanya dilihat dari hasil akademik peserta didik, tetapi juga dari berbagai aspek lain seperti proses pembelajaran, lingkungan pendidikan, serta karakter yang terbentuk. Secara umum, mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam hal ini, pelanggan mencakup peserta didik, orang tua, masyarakat, serta dunia kerja. Oleh karena itu, mutu pendidikan bersifat multidimensional dan tidak dapat diukur hanya dengan satu indikator. Mutu pendidikan juga berkaitan erat dengan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Lembaga yang bermutu mampu mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Hal ini mencakup pengelolaan tenaga pendidik, sarana prasarana, serta sistem manajemen yang digunakan (Ahsan, 2025). Selain itu, mutu pendidikan juga mencerminkan kemampuan lembaga dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing. Lulusan yang berkualitas tidak hanya memiliki pengetahuan yang baik, tetapi juga keterampilan, sikap, dan nilai-nilai yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Indikator mutu pendidikan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu input, proses, output, dan outcome. Input merupakan segala sesuatu yang digunakan dalam proses pendidikan, seperti peserta didik, tenaga pendidik, kurikulum, serta sarana dan prasarana. Kualitas input yang baik akan sangat berpengaruh terhadap hasil pendidikan. Proses merupakan kegiatan yang berlangsung dalam penyelenggaraan pendidikan, terutama dalam kegiatan pembelajaran. Proses pembelajaran yang efektif ditandai dengan adanya interaksi yang aktif antara guru dan siswa, penggunaan metode yang tepat, serta lingkungan belajar yang kondusif (Pukada, 2025).

Output adalah hasil langsung dari proses pendidikan, seperti nilai akademik, prestasi siswa, dan tingkat kelulusan. Output sering dijadikan sebagai indikator utama dalam menilai mutu pendidikan, meskipun sebenarnya hanya mencerminkan sebagian dari keseluruhan kualitas pendidikan. Sementara itu, outcome merupakan dampak jangka panjang dari pendidikan, seperti keberhasilan lulusan dalam melanjutkan pendidikan atau memasuki dunia kerja. Outcome menjadi indikator penting karena

menunjukkan sejauh mana pendidikan mampu memberikan manfaat nyata bagi peserta didik dalam kehidupan mereka.

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam lembaga pendidikan bertujuan untuk meningkatkan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. TQM mendorong lembaga pendidikan untuk melakukan evaluasi secara terus-menerus terhadap seluruh aspek yang ada, mulai dari manajemen, proses pembelajaran, hingga hasil pendidikan. Dalam praktiknya, penerapan TQM di lembaga pendidikan dilakukan melalui berbagai strategi, seperti peningkatan kualitas tenaga pendidik, pengembangan kurikulum yang relevan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, lembaga pendidikan juga perlu membangun budaya mutu yang melibatkan seluruh anggota organisasi.

Penerapan TQM juga menuntut adanya sistem manajemen yang transparan dan akuntabel. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan dapat meningkat (Adam, 2022).

Selain itu, TQM dalam pendidikan juga menekankan pentingnya evaluasi dan umpan balik sebagai dasar untuk perbaikan. Melalui evaluasi yang sistematis, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat.

Kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan. Sebagai pemimpin, kepala sekolah bertanggung jawab dalam merumuskan visi, misi, serta kebijakan yang mendukung peningkatan mutu. Selain itu, kepala sekolah juga harus mampu menjadi teladan dan motivator bagi seluruh anggota organisasi. Guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran juga memiliki peran strategis dalam penerapan TQM. Guru dituntut untuk terus meningkatkan kompetensinya, baik dalam bidang pedagogik, profesional, maupun sosial. Dengan demikian, guru dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada peserta didik.

Selain kepala sekolah dan guru, stakeholder seperti orang tua, masyarakat, dan pemerintah juga memiliki peran penting dalam mendukung penerapan TQM. Dukungan dari stakeholder dapat berupa partisipasi aktif, penyediaan sumber daya, serta pengawasan terhadap kinerja lembaga pendidikan (Zulfa, 2025). Kolaborasi yang baik antara kepala sekolah, guru, dan stakeholder akan menciptakan sinergi yang kuat dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Dengan adanya kerja sama yang solid, penerapan TQM di lembaga pendidikan dapat berjalan secara efektif dan memberikan hasil yang optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti berusaha menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di MTs Negeri 1 Palembang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa madrasah tersebut merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam pengelolaannya. Adapun subjek dan informan dalam penelitian ini meliputi kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, serta siswa. Informan tersebut dipilih karena dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam terkait implementasi TQM di lingkungan madrasah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung aktivitas yang berkaitan dengan penerapan TQM di madrasah. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi secara lebih detail dari para informan terkait pengalaman dan pandangan mereka. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilih data yang relevan, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan temuan yang diperoleh di lapangan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Prinsip Fokus pada Pelanggan (Siswa dan Orang Tua)

Implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam Total Quality Management (TQM) di MTs Negeri 1 Palembang diwujudkan melalui upaya menjadikan siswa sebagai pusat dari seluruh kegiatan pendidikan. Dalam hal ini, madrasah berupaya memahami kebutuhan, minat, dan potensi siswa agar proses pembelajaran dapat berlangsung secara optimal. Pendekatan ini menunjukkan bahwa siswa tidak hanya diposisikan sebagai objek, tetapi juga sebagai subjek aktif dalam proses pendidikan (Dzul Qo'dah, 2022). Pelayanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan siswa terlihat dari berbagai program

yang disusun secara sistematis, seperti pengembangan kurikulum yang relevan, penggunaan metode pembelajaran yang variatif, serta penyediaan kegiatan ekstrakurikuler. Guru juga berperan dalam menyesuaikan strategi pembelajaran sesuai dengan karakteristik siswa, sehingga proses belajar menjadi lebih efektif dan menyenangkan. Dengan demikian, kebutuhan akademik maupun non-akademik siswa dapat terpenuhi secara seimbang.

Selain itu, madrasah juga memberikan perhatian terhadap layanan bimbingan dan konseling sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan siswa secara menyeluruh. Melalui layanan ini, siswa dapat memperoleh pendampingan dalam menghadapi berbagai permasalahan, baik yang berkaitan dengan akademik maupun pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan tidak hanya terbatas pada aspek pembelajaran, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial siswa. Dalam implementasinya, MTs Negeri 1 Palembang juga berupaya menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif. Sarana dan prasarana yang memadai, suasana kelas yang tertata dengan baik, serta hubungan yang harmonis antara guru dan siswa menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas layanan pendidikan. Lingkungan yang positif akan mendorong siswa untuk lebih aktif dan termotivasi dalam belajar.

Di sisi lain, orang tua sebagai pelanggan eksternal juga menjadi perhatian utama dalam penerapan TQM. Madrasah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua melalui berbagai media, seperti pertemuan rutin, laporan perkembangan siswa, serta penggunaan teknologi komunikasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa orang tua mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai perkembangan pendidikan anak mereka. Kepuasan orang tua terhadap layanan madrasah menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi prinsip fokus pada pelanggan. Orang tua yang merasa puas cenderung memberikan dukungan yang lebih besar terhadap kegiatan madrasah, baik dalam bentuk partisipasi maupun kepercayaan. Oleh karena itu, madrasah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan orang tua.

Selain itu, madrasah juga membuka ruang bagi orang tua untuk memberikan masukan dan saran terkait layanan pendidikan. Partisipasi orang tua dalam memberikan umpan balik menjadi bagian penting dalam proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, hubungan antara madrasah dan orang tua tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga bersifat kolaboratif (Hadijaya, 2024). Implementasi prinsip fokus pada pelanggan di MTs Negeri 1 Palembang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak dapat dilepaskan dari kepuasan siswa dan orang tua. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, madrasah mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada mutu.

Peran Kepemimpinan dalam Penerapan TQM

Peran kepemimpinan dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di MTs Negeri 1 Palembang menjadi faktor kunci dalam keberhasilan peningkatan mutu pendidikan. Kepemimpinan yang efektif mampu mengarahkan seluruh komponen madrasah untuk bekerja secara sistematis dan berorientasi pada kualitas. Dalam konteks ini, kepala madrasah tidak hanya berfungsi sebagai administrator, tetapi juga sebagai pemimpin yang visioner dan inspiratif. Kepala madrasah memiliki tanggung jawab dalam merumuskan visi, misi, serta tujuan yang jelas terkait peningkatan mutu pendidikan. Visi dan misi tersebut menjadi landasan dalam setiap kebijakan dan program yang dijalankan. Dengan adanya arah yang jelas, seluruh warga madrasah dapat memahami tujuan yang ingin dicapai dan berkontribusi secara maksimal dalam proses pencapaiannya (Baihaqi, 2024).

Selain itu, kepala madrasah juga berperan sebagai penggerak dalam membangun budaya mutu di lingkungan madrasah. Budaya mutu ini ditanamkan melalui pembiasaan disiplin, kerja sama, serta komitmen terhadap kualitas. Kepala madrasah memberikan contoh nyata dalam menjalankan nilai-nilai tersebut, sehingga dapat menjadi teladan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya. Dalam implementasi TQM, kepemimpinan kepala madrasah juga terlihat dari kemampuannya dalam memberdayakan sumber daya manusia. Kepala madrasah mendorong guru untuk terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional lainnya. Dengan demikian, kualitas tenaga pendidik dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan zaman.

Kebijakan yang diambil oleh kepala madrasah juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan TQM. Kebijakan tersebut mencakup pengembangan kurikulum, peningkatan kualitas pembelajaran, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Setiap kebijakan dirancang secara sistematis dan disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi madrasah. Selain itu, strategi peningkatan mutu juga dilakukan melalui evaluasi dan monitoring secara berkala. Kepala madrasah memastikan bahwa setiap program yang dijalankan dapat dievaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilannya. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Kepemimpinan yang efektif juga ditunjukkan melalui kemampuan kepala madrasah dalam menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh stakeholder.

Komunikasi yang terbuka dan transparan akan menciptakan suasana kerja yang kondusif serta meningkatkan kepercayaan antara pihak madrasah dengan masyarakat. Hal ini menjadi penting dalam mendukung implementasi TQM secara menyeluruh (Mubarak, 2023). Peran kepemimpinan dalam penerapan TQM di MTs Negeri 1 Palembang sangat menentukan keberhasilan peningkatan mutu pendidikan. Dengan kepemimpinan yang visioner, kebijakan yang tepat, serta strategi yang terarah, madrasah mampu menciptakan sistem manajemen yang efektif dan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Keterlibatan Seluruh Warga Sekolah

Keterlibatan seluruh warga sekolah merupakan salah satu prinsip penting dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di MTs Negeri 1 Palembang. Keberhasilan peningkatan mutu pendidikan tidak hanya bergantung pada kepemimpinan kepala madrasah, tetapi juga pada partisipasi aktif seluruh komponen sekolah. Setiap individu memiliki peran dan tanggung jawab dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Partisipasi guru menjadi aspek utama dalam implementasi TQM, mengingat guru merupakan pelaksana langsung proses pembelajaran. Guru tidak hanya bertugas menyampaikan materi, tetapi juga berperan dalam merancang pembelajaran yang inovatif, melakukan evaluasi, serta memberikan bimbingan kepada siswa. Keterlibatan aktif guru dalam berbagai program peningkatan mutu menjadi indikator penting dalam keberhasilan penerapan TQM (Nurhayati, 2021).

Selain guru, tenaga kependidikan juga memiliki kontribusi yang tidak kalah penting. Tenaga administrasi, pustakawan, serta staf lainnya berperan dalam mendukung kelancaran operasional madrasah. Pelayanan administrasi yang baik akan menciptakan sistem kerja yang tertib dan efisien, sehingga proses pendidikan dapat berjalan dengan optimal. Keterlibatan seluruh warga sekolah juga ditunjukkan melalui partisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat kolaboratif. Misalnya, rapat koordinasi, pelatihan, serta kegiatan pengembangan sekolah yang melibatkan berbagai pihak. Melalui kegiatan tersebut, setiap anggota organisasi dapat memberikan kontribusi ide dan gagasan untuk kemajuan madrasah.

Untuk mewujudkan kondisi ideal dimana TQM dapat efektif, diperlukan kebersamaan dan kerjasama seluruh komponen penyelenggara suatu organisasi/ Pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan demikian produktivitas yang diharapkan sangat tergantung bagaimana setiap komponen pendidikan memaknai dan mengaplikasikan TQM (Saipul Annur, 2015).

Budaya kerja sama (teamwork) menjadi elemen penting dalam mendukung keterlibatan seluruh warga sekolah. Dalam TQM, kerja sama yang baik antar individu akan menghasilkan kinerja yang lebih efektif dibandingkan bekerja secara individu. Di MTs Negeri 1 Palembang, kerja sama ini terlihat dari sinergi antara guru, tenaga kependidikan, dan pimpinan dalam menjalankan program-program sekolah. Kerja sama yang terjalin tidak hanya bersifat formal, tetapi juga informal. Hubungan yang harmonis antar warga sekolah menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Hal ini akan berdampak positif terhadap semangat kerja serta motivasi dalam menjalankan tugas masing-masing. Selain itu, budaya teamwork juga mendorong adanya saling menghargai dan saling mendukung antar anggota organisasi. Setiap individu diberikan kesempatan untuk berkontribusi sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Dengan demikian, potensi yang dimiliki oleh masing-masing individu dapat dimanfaatkan secara optimal (Syarif, 2023). Keterlibatan seluruh warga sekolah dan budaya kerja sama yang kuat menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan TQM di MTs Negeri 1 Palembang. Dengan

adanya partisipasi aktif dan sinergi yang baik, madrasah dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) merupakan salah satu prinsip utama dalam Total Quality Management (TQM) yang diterapkan di MTs Negeri 1 Palembang. Prinsip ini menekankan bahwa peningkatan mutu pendidikan harus dilakukan secara terus-menerus dan tidak bersifat sementara. Madrasah berupaya melakukan berbagai inovasi dan pembaruan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman serta kebutuhan peserta didik. Salah satu bentuk implementasi perbaikan berkelanjutan adalah melalui evaluasi program pendidikan secara rutin. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas program yang telah dijalankan, baik dalam aspek pembelajaran maupun manajemen. Dengan adanya evaluasi, madrasah dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari setiap program yang diterapkan (Nisa, 2024).

Evaluasi program pendidikan di MTs Negeri 1 Palembang dilakukan secara sistematis dan melibatkan berbagai pihak, seperti kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan. Hasil evaluasi kemudian didiskusikan dalam forum tertentu untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang ditemukan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen bersama dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Selain itu, evaluasi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan program. Program yang dinilai kurang efektif akan diperbaiki atau bahkan diganti dengan program yang lebih sesuai. Dengan demikian, setiap kebijakan yang diambil selalu didasarkan pada data dan hasil evaluasi yang objektif. Pengembangan kurikulum juga menjadi bagian penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Kurikulum yang digunakan terus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebutuhan masyarakat. Madrasah berupaya mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dengan pengetahuan umum agar siswa memiliki kompetensi yang seimbang.

Selain kurikulum, metode pembelajaran juga terus dikembangkan agar lebih inovatif dan menarik. Guru didorong untuk menggunakan berbagai strategi pembelajaran yang aktif, kreatif, dan menyenangkan. Penggunaan teknologi dalam pembelajaran juga mulai diterapkan untuk meningkatkan efektivitas proses belajar mengajar. Perbaikan berkelanjutan juga tercermin dari upaya peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan dan pengembangan profesional. Guru diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas mereka sebagai pendidik. Hal ini penting karena kualitas guru sangat berpengaruh terhadap mutu pendidikan secara keseluruhan (Meichaty, 2023). Penerapan prinsip continuous improvement di MTs Negeri 1 Palembang menunjukkan adanya komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu pendidikan. Melalui evaluasi yang berkelanjutan serta

pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran, madrasah mampu menciptakan sistem pendidikan yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kualitas.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi TQM

Implementasi Total Quality Management (TQM) di MTs Negeri 1 Palembang tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan sejauh mana TQM dapat diterapkan secara efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu faktor pendukung utama adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh madrasah. Guru dan tenaga kependidikan yang kompeten, profesional, dan memiliki komitmen tinggi terhadap mutu menjadi aset penting dalam penerapan TQM. SDM yang berkualitas mampu menjalankan tugas dengan baik serta beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi (Susanto, 2024).

Selain SDM, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, serta media pembelajaran yang lengkap, akan menunjang proses pembelajaran yang efektif. Dengan sarana yang baik, kegiatan pendidikan dapat berlangsung secara optimal. Dukungan dari stakeholder, seperti orang tua, masyarakat, dan pemerintah, juga menjadi faktor penting dalam implementasi TQM. Partisipasi aktif dari stakeholder dapat berupa dukungan moral, material, maupun kebijakan yang mendukung peningkatan mutu pendidikan. Hubungan yang baik antara madrasah dan stakeholder akan memperkuat keberhasilan program yang dijalankan (Nurdiansyah, 2024).

Namun demikian, dalam penerapannya, TQM juga menghadapi berbagai faktor penghambat. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial maupun tenaga. Keterbatasan anggaran dapat menghambat pengadaan sarana prasarana serta pelaksanaan program peningkatan mutu. Selain itu, tidak semua tenaga pendidik dan kependidikan memiliki pemahaman yang sama terhadap konsep TQM. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan penerapan TQM tidak berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan agar seluruh pihak memahami pentingnya manajemen mutu. Resistensi terhadap perubahan juga menjadi salah satu faktor penghambat yang cukup signifikan. Beberapa individu mungkin merasa nyaman dengan sistem yang sudah ada, sehingga enggan untuk menerima perubahan. Sikap ini dapat menghambat inovasi dan perbaikan yang seharusnya dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan (Mahdhuroh, 2026).

Selain itu, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar bagian dalam organisasi juga dapat menjadi hambatan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka informasi terkait program dan kebijakan tidak dapat tersampaikan secara efektif. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dan

menurunkan kinerja organisasi. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi TQM di MTs Negeri 1 Palembang harus dikelola dengan baik. Dengan memaksimalkan faktor pendukung dan meminimalisir faktor penghambat, madrasah dapat mengoptimalkan penerapan TQM sehingga tujuan peningkatan mutu pendidikan dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Total Quality Management (TQM) di MTs Negeri 1 Palembang telah berjalan dengan cukup baik melalui penerapan prinsip-prinsip utama seperti fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang efektif, keterlibatan seluruh warga sekolah, serta perbaikan berkelanjutan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut mampu menciptakan sistem manajemen yang lebih terarah dan berorientasi pada mutu, baik dalam proses pembelajaran maupun dalam pengelolaan lembaga pendidikan secara keseluruhan. Selain itu, implementasi TQM juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pendidikan, yang ditunjukkan melalui meningkatnya kualitas layanan pendidikan, kepuasan siswa dan orang tua, serta kinerja tenaga pendidik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan yang perlu diatasi agar penerapan TQM dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, H., Sukma, A. B., Makmur, F. ., Nurhasanah, Hasri, S. ., & Sohiron. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. *Tadbir Muwahhid*, 6(2), 185–206. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i2.6042>
- Ahsan, M. N., & Aimah, S. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Pendidikan Swasta Islam: Resiliensi Terhadap Keterbatasan Anggaran. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 6(1), 21–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.21154/sajiem.v6i1.395>
- Baihaqi, A., & Yasin, M. (2024). Konsep Total Quality Management (Tqm) Dan Implementasi Konteks Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02(01), 1–12. <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2033>
- Dzul Qo'dah, N. A. (2022). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan Dan Citra Madrasah Di Mts Mambaus Sholihin Gresik. *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.18860/uajmpi.v1i2.1116>
- Hadijaya, Y., Fahada, N., Iman, M., Irwansyah, I., & Nasution, R. H. (2024). Penerapan Sistem Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan. *Atthiflah: Journal of Early Childhood Islamic Education*, 11(1). <https://doi.org/10.54069/atthiflah.v11i1.700>

- Meichaty, A. (2023). Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangko Kabupaten Merangin. *Mikraf: Jurnal Pendidikan*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.70338/mikraf.v3i1.81>
- Michael Alan Hirdi Pukada. Implementasi Total Quality Management (Tqm) Untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan Di Lembaga Pendidikan. (2025). *Pendekar : Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 3(4), 45-57. <https://doi.org/10.51903/1179>
- Mubarak, M. Z., Fuad, S., & Kholid, N. (2023). Implementasi Total Quality Management Perspektif Hensler dan Brunell di Pondok Pesantren Salafiyah. *Dirasat: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 9(2). <https://doi.org/10.26594/dirasat.v9i2.3690>
- Nisa, S. M., Sukarman , S. ., Sukarman , S. ., Nurdiana , M. A. ., & Wahyuni , T. . (2024). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Ma’had Aly Melalui Total Quality Management (TQM). *Seroja : Jurnal Pendidikan*, 3(3), 110–120. Retrieved from <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/seroja/article/view/2455>
- Nurhayati, A., & Kasidi, K. (2021). Implementasi Pilar-Pilar Manajemen Mutu Sekolah di SMP Multazam Semarang Berbasis Pesantren. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 2(1). <https://doi.org/10.31331/jeee.v2i1.1684>
- Suhendri, M. (2024). Implementasi Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3541–3552. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.9908>
- Syarif, S., Suaeb, S., & Akhyar, A. (2023). Kebijakan Pengembangan Mutu Pendidikan Islam dalam Perpektif Manajemen dan Sumber Daya. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1). <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4419>
- Syawalna, A. W., Efendi, A. L., Nurlaeli, A., Rahmawati, D., Mahazein, D. A., Khafshah, F. Z., & Supriyanto, A. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu pada Satuan Pendidikan TK (Studi Kasus di TK Al-Huda Malang). *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 3(9), 814–824. <https://doi.org/10.17977/um065v3i92023p814-824>
- Teguh Trianung Djoko Susanto, Alfiani Nur Julia, & Jihan Fadia Salsabila. (2024). Literature Review: Tantangan dan Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Institusi Pendidikan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Desemb), 1405-1418. <https://doi.org/10.58230/27454312.1420>
- Titin Nurdiansyah. Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Lembaga : Studi Kasus di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan. (2024). *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 13(1), 62-70. <https://doi.org/10.35457/translitera.v13i1.3638>
- U. Mahdhuroh, H. Hindarto, J. Jasno, R. Widiatoro, and S. Narimo, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan”, *RIGGS*, vol. 4, no. 4, pp. 11124–11132, Jan. 2026. DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5079>

Zulfa, E. ., & Halimatuzzahrah. (2025). Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Total Quality Management Di Lembaga Pendidikan Islam. *At-Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 21-31. <https://doi.org/10.51700/attadbir.v5i1.841>

Annur, S., & Safitri, D. (2015). Total Quality Manajemen Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 1(2), 203-215.