

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
PENGELOLAAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI
MTS DARUL IHSAN SAMARINDA**

Iqbal Alfiandy¹, Muthia Umi Setyoningrum², Bahrani³, Akhmad Ramli⁴

¹Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

iqbalalfiandy.97@gmail.com ² muthiayumie@gmail.com ³ bahrani@uinsi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of Total Quality Management (TQM) principles in the management of educational staff at MTs Darul Ihsan Samarinda. The study focuses on five key TQM principles: customer focus, total involvement, continuous improvement, visionary leadership commitment, and data-based decision-making. This research used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The study subjects consisted of the principal, teachers, and administrative staff. The results indicate that TQM implementation at MTs Darul Ihsan has been quite effective, particularly in terms of visionary leadership and staff involvement. The principal plays an active role in building a culture of quality through open communication, staff empowerment, and regular performance evaluations. The principle of continuous improvement is implemented through periodic training and supervision, while the customer focus is realized through student and parent satisfaction surveys. However, challenges remain in the utilization of data and the lack of an integrated quality information system. Overall, the implementation of TQM principles has positively contributed to improving professionalism, discipline, and collaboration among educational staff at MTs Darul Ihsan Samarinda. This study recommends strengthening the data-driven management system, providing ongoing training for educational staff, and improving information technology support to ensure optimal and sustainable TQM implementation.

Keywords: *Total Quality Management, Management of Educational Personnel, Quality of Education*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam manajemen tenaga kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda. Penelitian ini berfokus pada lima prinsip kunci TQM: fokus pelanggan, keterlibatan penuh, perbaikan berkelanjutan, komitmen kepemimpinan visioner, dan pengambilan keputusan berbasis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, dan staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di MTs Darul Ihsan telah cukup efektif, terutama dalam hal kepemimpinan visioner dan keterlibatan staf. Kepala sekolah berperan aktif dalam membangun budaya mutu melalui komunikasi terbuka, pemberdayaan staf, dan evaluasi kinerja berkala. Prinsip perbaikan berkelanjutan diterapkan melalui pelatihan dan supervisi berkala, sementara fokus pelanggan diwujudkan melalui

survei kepuasan siswa dan orang tua. Namun, masih terdapat tantangan dalam pemanfaatan data dan kurangnya sistem informasi mutu yang terintegrasi.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip TQM telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan profesionalisme, disiplin, dan kolaborasi antar tenaga kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda. Studi ini merekomendasikan penguatan sistem manajemen berbasis data, penyediaan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kependidikan, dan peningkatan dukungan teknologi informasi untuk memastikan penerapan TQM yang optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Total Quality Management, Pengelolaan Tenaga Kependidikan, Mutu Pendidikan

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional yang berperan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Mutu pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan sarana prasarana, tetapi juga oleh kualitas tenaga kependidikan sebagai pelaksana utama kegiatan administrasi dan pendukung proses pembelajaran di sekolah atau madrasah.(Rosyidah 2022) Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kependidikan yang profesional dan efektif menjadi faktor kunci dalam peningkatan mutu pendidikan di lembaga pendidikan Islam, termasuk di MTs Darul Ihsan Samarinda. Di tengah tuntutan globalisasi dan transformasi digital, lembaga pendidikan di Indonesia ditantang untuk mengelola sumber daya

manusianya secara sistematis dan berkelanjutan.(Ds et al. 2024)

Salah satu pendekatan yang dianggap relevan untuk menjawab tantangan ini adalah *Total Quality Management* (TQM). Konsep TQM menekankan pentingnya keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan (*continuous improvement*) dengan fokus pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan pengambilan keputusan berdasarkan data (*data-based decision making*).(Subandi et al. 2025) Dalam konteks pendidikan, pelanggan diartikan sebagai siswa, orang tua, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya yang menuntut layanan pendidikan berkualitas.(Suryatmojo and Fitriyani 2023)

Prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan total, perbaikan berkelanjutan, dan

kepemimpinan visioner menjadi landasan penting dalam membangun budaya mutu di lembaga pendidikan.(Rosyidah 2022) Penerapan TQM tidak hanya menasar pada aspek manajerial, tetapi juga mencakup perbaikan perilaku, komunikasi, dan kolaborasi di antara tenaga kependidikan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa lembaga pendidikan yang menerapkan TQM secara konsisten mengalami peningkatan efektivitas organisasi, kepuasan kerja tenaga kependidikan, serta peningkatan layanan administrasi Pendidikan.(Udhma and Minarti 2025)

Dalam konteks madrasah, penerapan TQM perlu disesuaikan dengan karakteristik lembaga pendidikan Islam yang menjunjung tinggi nilai-nilai spiritual dan moral. Studi yang dilakukan integrasi antara prinsip-prinsip TQM dan nilai-nilai Islam seperti amanah (tanggung jawab) dan itqan (profesionalisme) dapat menciptakan budaya kerja yang harmonis, transparan, dan produktif.(Erliyanto and Supriyono 2024) Oleh karena itu, implementasi TQM di MTs Darul Ihsan Samarinda bukan sekadar strategi administratif, tetapi juga bagian dari upaya

membangun budaya mutu yang berlandaskan nilai-nilai keislaman.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga kependidikan di sejumlah madrasah, termasuk MTs Darul Ihsan Samarinda, masih menghadapi berbagai kendala. Di antaranya adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional berkelanjutan, sistem evaluasi kinerja yang belum berbasis data, serta minimnya partisipasi tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan. (Iqbal 2025)

Selain itu, faktor kepemimpinan juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan penerapan TQM. Kepala madrasah memiliki peran strategis sebagai motor penggerak perubahan dan fasilitator budaya mutu. kepemimpinan yang visioner dan partisipatif berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan prinsip-prinsip TQM dalam lembaga pendidikan.(Putra et al. 2024) Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda perlu diarahkan pada kepemimpinan yang kolaboratif dan berorientasi mutu.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk dilakukan

penelitian mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management dalam Pengelolaan Tenaga Kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana prinsip-prinsip TQM telah diterapkan, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan mutu tenaga kependidikan dan layanan pendidikan di madrasah. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi nyata dalam upaya memperkuat sistem manajemen mutu tenaga kependidikan di lembaga pendidikan Islam.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian kualitatif pada penelitian ini menggunakan studi kasus, karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai tantangan dan strategi penerapan sistem informasi manajemen. Penelitian ini berupaya menggali makna, proses, dan pengalaman yang dialami oleh tenaga kependidikan, tata usaha, kepala madrasah, serta para guru dalam

konteks Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management dalam Pengelolaan Tenaga Kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda. Peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian, terlibat langsung di lapangan untuk mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, guna memahami bagaimana tantangan dan strategi yang dihadapi oleh para tenaga pendidik dalam mengimplenetasikan sistem informasi manajemen di sekolah.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management dalam Pengelolaan Tenaga Kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda.

Penelitian dilaksanakan di MTs Darul Ihsan Samarinda sebagai lokasi tunggal penelitian. Data primer pada penelitian ini adalah kepala sekolah dan para guru yang diwawancarai serta pengamatan di sekolah. Data sekunder pada penelitian ini adalah buku atau artikel yang terkait dengan topik permasalahan yang kemudian

digunakan sebagai teori pendukung pada penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara kepada tata usaha, kepala sekolah, serta guru-guru, teknik observasi atau pengamatan di sekolah, serta teknik dokumentasi terhadap artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

Data yang terkumpul dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tiga tahap utama: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.(Kusumastuti and Khoiron 2019) Pada tahap kondensasi, peneliti menyeleksi serta menyederhanakan data agar lebih terarah dan mudah dipahami. Selanjutnya, data yang telah terorganisasi disajikan dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan peneliti untuk membaca pola dan kecenderungan yang muncul. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti mengidentifikasi pola, keterkaitan, serta makna dari data untuk menjawab fokus penelitian.

Agar data yang dikumpulkan bersifat absah, peneliti menggunakan teknik triangulasi.(Sari et al. 2025)

Salah satu bentuknya adalah triangulasi sumber, yaitu cara memeriksa keakuratan data dengan melihat kesesuaian informasi yang datang dari berbagai sumber, misalnya kesamaan pandangan mayoritas responden terhadap suatu isu atau pertanyaan tertentu. Selain itu, peneliti juga menerapkan triangulasi teknik, yakni membandingkan temuan dari beragam metode pengumpulan data untuk memastikan konsistensi hasil.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah dan tenaga kependidikan, diketahui bahwa MTs Darul Ihsan mulai menempatkan peserta didik dan orang tua sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Madrasah melakukan survei kepuasan setiap akhir semester dan hasilnya digunakan sebagai dasar perbaikan layanan, terutama dalam hal komunikasi, kegiatan belajar, dan layanan administrasi. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada kepuasan pelanggan sebagaimana salah satu prinsip utama TQM. Namun, analisis dokumen menunjukkan bahwa sistem umpan

balik (feedback system) masih bersifat manual dan belum terintegrasi dalam sistem informasi manajemen. Dengan demikian, meskipun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan meningkat, pelaksanaannya masih perlu dimodernisasi agar lebih efisien dan terukur.

Tenaga kependidikan di MTs Darul Ihsan menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup tinggi dalam kegiatan pengembangan mutu. Keterlibatan terlihat melalui forum “Rapat Mutu” bulanan yang diikuti oleh guru, staf administrasi, dan tim kurikulum. Setiap anggota diberi kesempatan memberikan ide perbaikan terhadap sistem kerja, layanan siswa, dan pengelolaan sarana. Walaupun demikian, dari hasil observasi ditemukan bahwa keterlibatan tenaga kependidikan non-guru (staf administrasi dan TU) masih terbatas. Beberapa staf menyatakan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami konsep mutu dan peran mereka dalam siklus perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Prinsip continuous improvement diimplementasikan melalui kegiatan evaluasi kinerja secara berkala. MTs Darul Ihsan

memiliki agenda supervisi guru dan staf yang dilakukan setiap semester, serta pembinaan rutin untuk meningkatkan profesionalisme. Kepala madrasah juga mendorong staf mengikuti pelatihan daring maupun lokakarya yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan pendidikan. Namun, dari hasil wawancara dan dokumentasi, ditemukan bahwa tindak lanjut dari hasil evaluasi belum sepenuhnya sistematis. Misalnya, rekomendasi hasil supervisi belum selalu ditindaklanjuti dengan program pengembangan individu. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa di banyak madrasah, penerapan TQM sering terhenti pada tahap evaluasi tanpa dilanjutkan dengan mekanisme tindak lanjut yang terukur.

Kepala madrasah MTs Darul Ihsan memiliki peran sentral dalam penerapan prinsip-prinsip TQM. Berdasarkan hasil wawancara, kepala madrasah menerapkan pendekatan kepemimpinan partisipatif dan memberi teladan dalam penerapan disiplin kerja, keterbukaan, dan komunikasi efektif. Ia secara rutin mengadakan rapat koordinasi, memberi motivasi kepada guru dan

staf, serta membuka ruang aspirasi bagi semua pihak. Kepemimpinan seperti ini memperkuat budaya organisasi yang berorientasi mutu.

MTs Darul Ihsan mulai menerapkan pengambilan keputusan berbasis data terutama dalam hal penilaian kinerja guru, absensi siswa, dan hasil belajar. Data tersebut diolah secara manual dan digunakan sebagai dasar perencanaan kegiatan tahunan madrasah. Namun, belum tersedia sistem digital terintegrasi yang dapat menampilkan indikator mutu secara real-time. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan belum terbiasa memanfaatkan data sebagai dasar perencanaan kerja. Mereka masih bergantung pada instruksi pimpinan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan manajemen berbasis data agar prinsip TQM dapat berjalan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui faktor pendukung implementasi TQM di MTs Darul Ihsan meliputi Komitmen kuat dari kepala madrasah dan tim mutu ditunjukkan dengan adanya pelatihan dan workshop peningkatan mutu, dan budaya kerja kekeluargaan yang mendukung komunikasi terbuka.

Sedangkan faktor penghambat antara lain: Pemahaman tenaga kependidikan tentang TQM masih terbatas. Keterbatasan fasilitas teknologi informasi dan data manajemen. Resistensi sebagian staf terhadap perubahan sistem kerja baru.

Secara umum, penerapan prinsip-prinsip TQM di MTs Darul Ihsan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu tenaga kependidikan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa disiplin kerja meningkat, komunikasi antar staf lebih terbuka, dan motivasi kerja guru menjadi lebih baik. Beberapa guru menyatakan bahwa mereka merasa lebih dihargai karena dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi mutu.

Selain itu, budaya kerja berbasis perbaikan terus-menerus mulai tumbuh di lingkungan madrasah. Kinerja administrasi menjadi lebih efisien, dan koordinasi antarbidang berjalan lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Meskipun masih ada tantangan dalam digitalisasi dan monitoring data, madrasah telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam membangun sistem

pengelolaan tenaga kependidikan yang berorientasi mutu dan berkelanjutan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dalam pengelolaan tenaga kependidikan di MTs Darul Ihsan Samarinda, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip TQM telah berjalan cukup baik di MTs Darul Ihsan Samarinda, terutama dalam aspek kepemimpinan visioner, keterlibatan seluruh tenaga kependidikan, dan perbaikan berkelanjutan. Kepala madrasah menunjukkan komitmen kuat terhadap peningkatan mutu melalui pembinaan, evaluasi rutin, dan pemberdayaan guru serta staf administrasi.
2. Prinsip fokus pada pelanggan (customer focus) telah mulai diimplementasikan melalui survei kepuasan peserta didik dan orang tua, serta adanya upaya perbaikan layanan pendidikan. Namun, sistem umpan balik masih bersifat manual dan belum

berbasis teknologi informasi yang terintegrasi.

3. Keterlibatan tenaga kependidikan (total involvement) menunjukkan adanya partisipasi aktif dalam rapat mutu dan kegiatan peningkatan kompetensi. Meskipun demikian, tenaga administrasi masih membutuhkan peningkatan pemahaman tentang konsep TQM agar dapat berkontribusi optimal dalam proses peningkatan mutu madrasah.
4. Prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) diterapkan melalui supervisi, pelatihan, dan evaluasi kinerja berkala. Namun, tindak lanjut terhadap hasil evaluasi masih perlu diperkuat agar menghasilkan peningkatan nyata pada kinerja individu dan organisasi. Kepemimpinan visioner (leadership commitment) menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi TQM di madrasah ini. Kepala madrasah mampu menjadi teladan dalam membangun budaya mutu, komunikasi

terbuka, dan kerja sama yang harmonis di antara seluruh tenaga kependidikan.

5. Pengambilan keputusan berbasis data (data-based decision) masih menjadi kelemahan utama karena keterbatasan dalam pengelolaan data digital dan sistem informasi mutu. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya proses monitoring dan evaluasi kinerja tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, implementasi prinsip-prinsip TQM di MTs Darul Ihsan Samarinda telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme, kedisiplinan, dan budaya kerja kolaboratif tenaga kependidikan. Untuk mencapai optimalisasi dan keberlanjutan penerapan TQM, madrasah perlu memperkuat sistem informasi manajemen mutu, meningkatkan literasi data bagi tenaga kependidikan, serta memperluas program pelatihan berbasis kebutuhan kompetensi

Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Berbagai Negara.” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 13 (001 Des): 857–64. <https://doi.org/10.58230/27454312.1403>.

Erliyanto, Mohammad, and Bangbang Supriyono. 2024. “IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM.” *Cognitive: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 2 (2). <https://doi.org/10.61743/cg.v2i2.90>.

Iqbal, Muhammad. 2025. “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Mewujudkan Pendidikan Islam Bermutu Dan Berdaya Saing.” *Arini: Jurnal Ilmiah Dan Karya Inovasi Guru* 2 (1): 165–83. <https://doi.org/10.71153/arini.v2i1.408>.

Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

Putra, Bintang Nurdiansyah, Mulyono Mulyono, and Soedjono Soedjono. 2024. “Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Conneight Studio Kota Malang.” *Ebisnis Manajemen* 2 (3): 38–50. <https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i3.505>.

Rosyidah, Latifatur. 2022. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan Dalam Tantangan Globalisasi Di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL).” *BASICA* 2 (1): 42–53. <https://doi.org/10.37680/basic.v2i1.973>.

DAFTAR PUSTAKA

Ds, Teguh Trianung, Alfiya Farashati, Easyah Theoline, and Tri Haryani. 2024. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam

Sari, Aisyah Sekar, Nadia Aprisilia, and Yessi Fitriani. 2025. "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Observasi, Wawancara, Dan Triangulasi." *Indonesian Research Journal on Education* 5 (4): 539–45.

<https://doi.org/10.31004/irje.v5i4.3011>

Subandi, Muhammad, Sumarni Sumarni, Ismail Suardi Wekke, et al. 2025. *Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. Suryatmojo, Wicak, and Zenita Afifah Fitriyani. 2023. "Implementation Of Total Quality Management (TQM) In Improving The Quality Of Graduates Through Counseling At SMAN 3 Pasuruan." *Journal Of Education And Teaching Learning (JETL)* 5 (1): 14–30.

<https://doi.org/10.51178/jetl.v5i1.1043>

Udhma, Luthfiatul, and Sri Minarti. 2025. "Integrating Total Quality Management with Islamic Values in Modern Islamic Education." *Managere: Indonesian Journal of Educational Management* 7 (1): 102–14.

<https://doi.org/10.52627/managere.v7i1.784>.