E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3882-3891
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Konsep Dasar Total Quality Managemnt

Zahra Sevenia[1], Slamet untung[2], Kamilatun Nisa[3], Yoga Saputra[4]

[1,2,3,4] Universitas Islam Negri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan
e-mail: zahra.sevenia24233@mhs.uingusdur.ac.id[1],
slamet.untung@uingusdur.ac.id[2], kamilatun.nisa24218@mhs.uingusdur.ac.id[3],
yoga.saputra24237@mhs.uingusdur.ac.id[4]

Abstrak

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu organisasi melalui proses perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, serta pengelolaan organisasi yang terencana dan sistematis. Dalam dunia pendidikan, TQM dipandang sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan pendidikan, dan pencapaian hasil belajar peserta didik secara berkelanjutan. Implementasi TQM menekankan pentingnya kepemimpinan yang berkomitmen, pengelolaan proses yang efisien, pemanfaatan data sebagai dasar pengambilan keputusan, serta sinergi antara kepala sekolah, guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat dalam membangun budaya mutu di lingkungan sekolah. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu secara terpadu. Pembahasan difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip utama TQM, meliputi orientasi pada kebutuhan pelanggan, yaitu peserta didik, partisipasi seluruh warga sekolah, perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), evaluasi kinerja berdasarkan data, serta pencegahan kesalahan melalui pengelolaan proses yang efektif. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu memberikan solusi terhadap berbagai tantangan pendidikan, seperti rendahnya motivasi belajar, keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya inovasi pembelajaran, serta belum optimalnya sistem evaluasi mutu. Pelaksanaan TQM secara konsisten berpotensi meningkatkan efektivitas pengelolaan sekolah, profesionalisme tenaga pendidik, mutu layanan pendidikan, dan kepuasan seluruh pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, TQM tidak hanya menjadi pendekatan dalam pengelolaan mutu, tetapi juga menjadi landasan untuk membangun budaya kualitas yang berkelanjutan sehingga sekolah mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan prestasi peserta didik, memperkuat daya saing lembaga pendidikan, serta menghasilkan lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan masyarakat global.

Kata Kunci: TQM; Pendidikan; Manajemen

E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3882-3891
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Abstract

Total Quality Management (TQM)is a management approach that focuses on improving the quality of an organization through continuous improvement, active participation of all stakeholders, and planned and systematic management. In education, TQM is considered an effective strategy to improve the quality of teaching, educational services, and student learning outcomes in a sustainable way. The implementation of TQM highlights the importance of strong leadership, effective process management, data-based decision making, and cooperation among school principals, teachers, students, parents, and the community to build a quality culture in schools. This article aims to analyze the implementation of Total Quality Management as a strategy to improve the quality of education in Indonesia by applying integrated quality management principles. The discussion focuses on the main principles of TQM, including student focus, participation of all school members, continuous improvement, data-based performance evaluation, and error prevention through effective process management. These principles are expected to help solve several educational problems, such as low student motivation, limited school facilities, lack of innovation in teaching, and weak quality evaluation systems. The consistent implementation of TQM can improve school management, teacher professionalism, the quality of educational services, and stakeholder satisfaction. Therefore, TQM is not only a method for managing quality but also a foundation for developing a sustainable quality culture. Through TQM, schools can create a better learning environment, improve student achievement, strengthen school competitiveness, and produce graduates who are competent, adaptable, and ready to face the development of science, technology, and the needs of global society.

Keywords: Total Quality Management (TQM); Education; Management

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia dan menentukan kemajuan suatu bangsa. Melalui pendidikan, individu tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga nilai, keterampilan, serta karakter yang dibutuhkan dalam kehidupan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas agar dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di tengah perkembangan zaman. Namun dalam praktiknya, dunia pendidikan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya motivasi belajar peserta didik, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya inovasi dalam proses pembelajaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran, tetapi juga pada bagaimana lembaga pendidikan dikelola secara efektif dan berkelanjutan.

Salah satu pendekatan manajemen yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas secara terus-menerus. Konsep ini tidak hanya berfokus

pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang dilakukan dalam mencapai kualitas tersebut. Dalam konteks pendidikan, TQM menempatkan peserta didik sebagai pelanggan utama yang harus mendapatkan layanan pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, keberhasilan lembaga pendidikan tidak hanya diukur dari output lulusan, tetapi juga dari bagaimana lembaga tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, seperti peserta didik, orang tua, dan masyarakat

Penerapan TQM dalam pendidikan juga menekankan pentingnya kepemimpinan yang efektif, partisipasi seluruh warga sekolah, serta pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta. Selain itu, konsep perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) menjadi prinsip utama dalam TQM yang mendorong lembaga pendidikan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Dengan memahami konsep dasar, sejarah perkembangan, serta prinsip-prinsip TQM, lembaga pendidikan diharapkan mampu mengelola seluruh sumber daya secara lebih efektif sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan dan memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

METODE

Metode penelitian yang diambil adalah metode kualitatif, yang berbasis studi literatur di mana pengumpulan dan analisis data tidak melibatkan pengambilan informasi primer secara empiris di lapangan, melainkan melalui pemeriksaan mendalam terhadap berbagai sumber referensi topik yang diteliti dengan mengumpulkan data melalui berbagai sumber seperti jurnal dan teori-teori yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses studi literatur yang sistematis, mencakup pembacaan intensif, pencatatan poin-poin kunci, dan interpretasi mendalam terhadap isi sumber-sumber terkait. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan pendekatan deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara komprehensif bagaimana penenerapan konsep dasar TQM di pendidikan Indonesia. Penggunaan metode penelitian studi literatur berbasis pustaka dinilai lebih efektif dalam memberikan data yang lebih relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Definisi Total Quality Management (TQM)

Konsep management kualitas telah mengalami evolusi signifikan sepanjang sejarah industri modern, bergerak dari inspeksi kualitas sederhana menuju pendekatan manajemen yang lebih holistic. Dalam konteks ini , Total Qualty Management (TQM) muncul sebagai paradigma yang tidak hanya berfokus pada produk akhir , tetapi mencakup seluruh ekosistem organisasi. Secara etimologi, definisi total quality management dapat diuraikan menjadi tiga komponen utama " total" yang berarti melibatkan seluruh elemen organisasi tanpa terkecuali "quality" yang merujuk pada kesesuaian terhadap persyaratan dan kepuasan pelanggan serta "management" yang berkaitan dengan seni mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut (Gaspersz,2011). Pemahaman terhadap ketiga komponen ini menjadi fondasi utama dalam mengontruksi makna TQM secara utuh.

Sebagai sebuah filosofi manajemen, TQM menekankan bahwa kualitas adalah tanggung jawab setiap individu dalam organisasi, bukan hanya departemen pengendalian kualitas. Definisi total quality management adalah suatu sistem manajemen yang mengangkat

kualitas sebagai strategi usaha dan terikat pada partisipasi total seluruh anggota organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan (Goetsch & Davis, 2014). Pernyataan ini mengimplikasikan bahwa dalam definisi TQM, terdapat elemen strategis dimana kualitas dijadikan senjata kompetitif utama, serta elemen sosiologis dimana terjadi pemberdayaan manusia (employee empowerment) secara menyeluruh. Tanpa partisipasi total dari manajemen puncak hingga staf lini depan, suatu sistem tidak dapat dikategorikan sebagai TQM melainkan hanya sekadar pengendalian kualitas statistic.

Dari perspeltif proses bisnis. TQM didefinisikan sebagai pendekatan untuk memperbaii kinerja organisasi secara berkelanjutan . Definisi tqm juga merupakan pendekatan untuk melakuakan perbaikan secra terus menerus pada semua fungsi organisasi yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, fokus pada proses dan komitmen terhadap perbaikan kualitas oleh seluruh karyawan (Tjiptono & Dina , 20215). Penekanan pada perbaikan terus menerus atau continuous improvement (Kaizen) merupakan inti dari definisi ini, yamg membedakan TQM dengan system manajemen konvesnsional yang cenderung bersifat statis atau hanya bereaksi terhadap masalah. Dalam hal ini TQM di definisikan sebagai budaya proaktif yang mencegah terjadinya kesalahan (prevention-based) daripada sekadar mendeteksi kesalahan setelah produksi selesai.

Pandangan lain juga menyoroti aspek ekonomi dan nilai tambah dalam definisi TQM. Definisi total quality management adalah sistem manajemen yang berfokus pada pelanggan, melibatkan semua karyawan, dan terintegrasi dalam kegiatan sehari-hari untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi seluruh anggota organisasi serta masyarakat (Oakland, 2014). Definisi ini memperluas cakupan TQM tidak hanya pada kepuasan pelanggan eksternal, tetapi juga mencakup kesejahteraan internal organisasi dan tanggung jawab sosial. Hal ini menegaskan bahwa TQM juga merupakan sistem nilai yang mengintegrasikan tujuan bisnis dengan tanggung jawab sosial perusahaan.

Sintesis dari berbagai pandangan ahli tersebut menunjukkan bahwa definisi TQM memiliki multi dimensi. Definisi total quality management adalah suatu pendekatan manajemen terpadu yang berpusat pada kualitas, melibatkan partisipasi seluruh anggota organisasi, berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui perbaikan proses secara konsisten (Gaspersz, 2011). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa TQM bukanlah sebuah program jangka pendek yang memiliki titik akhir, melainkan sebuah perjalanan transformasi budaya organisasi yang tidak pernah berhenti (never-ending journey) dalam mengejar kesempurnaan kualitas

2. Sejarah TQM

Memahami latar belakang Total Quality Management (TQM) merupakan langkah fundamental untuk menghayati evolusi praktik manajemen mutu. Wawasan ini memungkinkan organisasi untuk mengadopsi teknik yang telah teruji sekaligus belajar dari kesalahan masa lalu agar tidak terulang. Evolusi TQM sendiri menunjukkan dinamika inovasi, mulai dari penerapan statistik oleh para perintis seperti W. Edwards Deming dan Joseph Juran, hingga kini menjadi pendekatan holistik yang melibatkan seluruh elemen organisasi demi perbaikan berkelanjutan.

Selain itu memahami sejarah TQM juga memberikan gambaran jelas tentang bagaimana teori dan praktik manajemen mutu berevolusi. Perkembangan ini terjadi karena adanya kebutuhan industri yang beragam serta tantangan yang terus berubah. Organisasi dituntut untuk mengambil pelajaran berharga dari pengalaman masa lalu, namun tetap menerapkan prinsip yang relevan dengan kondisi saat ini. Dengan memahami bagaimana TQM telah diadaptasi dalam berbagai situasi, perusahaan bisa lebih efektif dalam menyusun strategi yang sesuai dengan tujuan spesifik mereka. Hal ini pada akhirnya akan mendorong peningkatan kualitas dan kinerja yang lebih optimal. (Umar Shiddiq, 2024.

Lalu bagaimana era menejemen mutu berkembang? 1920-an (Era Tanpa Mutu) Pada tahun 1920-an, pilihan produk sangat terbatas sehingga fokus utama adalah pemenuhan kebutuhan dasar. Kualitas belum menjadi prioritas utama karena produsen masih sedikit dan persaingan belum terjadi. Seiring perkembangan industri, persaingan muncul dan memicu era inspeksi. Produsen mulai memeriksa produk jadi secara fisik untuk memastikan bebas cacat, namun pendekatan ini masih bersifat reaktif karena hanya mendeteksi masalah setelah produksi selesai. Lalu pada 1930-an, fokus bergeser ke proses produksi menggunakan teknik statistik. Manajemen mulai memperhatikan sistem yang menghasilkan produk, menjadikan pendekatan lebih proaktif dalam mencegah kesalahan sebelum produk jadi. Setelah itu pada tahun 1960-an (TQC & QA) Munculnya konsep Total Quality Control (TQC) menandai era jaminan mutu. Peran manajemen semakin penting dan penerapan mutu meluas ke sektor jasa seperti rumah sakit, menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya untuk manufaktur. Dan Pada 1980-an, Total Quality Management (TQM) berkembang pesat di Jepang berkat Deming dan Juran. Konsep ini kini menjadi standar manajemen mutu global yang diadopsi di banyak negara untuk meningkatkan kinerja secara terintegrasi.

(Abd Muiz, dkk. 2024) Juga menyatakan bahwa awal mulai sejarah TQM yaitu pada saat perang dunia II di Amerika Serikat, Namun awal mula sejarah TQM berawal dari Walter A. Shewhart pada tahun 1920-an yang mengembangkan metode statistik untuk manajemen mutu, termasuk kontrol chart untuk memantau variasi proses. Metode ini melibatkan pengujian sampel dan pelatihan personel produksi. Namun, penerapannya baru berkembang signifikan setelah Perang Dunia II ketika W. Edwards Deming, ahli statistik AS, mengajarkan Statistical Quality Control kepada para pemimpin bisnis di Jepang, setelah teori tersebut diabaikan di Amerika.

TQM muncul sebagai respons atas kesulitan mengintegrasikan pendekatan kualitas teknis dengan tenaga kerja yang berkembang pesat namun kurang terlatih pasca-perang. Berbeda dengan pendekatan teknis murni, TQM tetap menekankan input namun juga mengembangkan aspek motivasi dan kerja tim untuk memecahkan masalah. Istilah "Total Quality" sendiri pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Armand V. Feigenbaum di Jepang, yang menekankan bahwa pengendalian mutu melibatkan seluruh karyawan hingga manajemen puncak (Ismail, 2018).

Juran dan Philip Crosby menegaskan bahwa TQM terus berevolusi. Untuk memahaminya secara utuh, perlu dilihat kontribusi manajemen dan efektivitas organisasi, seperti dinamika kelompok dan pengembangan organisasi, sebagai akar TQM. Teknik TQM saat ini pun berbeda dengan versi yang dikembangkan di Jepang (1950-an) maupun Amerika (1980-an), sehingga memerlukan kerangka manajemen kualitas yang spesifik. Evolusi TQM

juga melibatkan kontribusi signifikan dari Frederick W. Taylor, sang bapak Manajemen Ilmiah, yang mulai mengembangkan konsepnya pada tahun 1920-an. Meskipun TQM sangat dipengaruhi oleh Jepang, tidak sepenuhnya tepat jika menyebutnya sebagai produk "Buatan Jepang". Banyak fondasi TQM justru berasal dari Amerika Serikat, yang mencakup berbagai aspek penting:

a) Manajemen Ilmiah: Berupaya menemukan metode terbaik dalam melakukan pekerjaan.
b) Dinamika Kelompok: Mengorganisir dan memanfaatkan kekuatan pengalaman tim.
c) Pelatihan & Pengembangan: Investasi jangka panjang pada sumber daya manusia.
d) Motivasi & Keterlibatan Karyawan: Fokus pada prestasi dan partisipasi aktif.
e) Sistem Sosioteknikal: Memandang organisasi sebagai sistem terbuka.
f) Pengembangan rganisasi: Membangun kapasitas organisasi secara berkelanjutan.
g) Budaya Organisasi: Keyakinan, mitos, dan nilai yang membentuk perilaku.
h) Teori Kepemimpinan Baru: Menginspirasi dan memberdayakan orang lain.
i) Konsep Linking-Pin: Membentuk tim fungsional lintas departemen.
j) Perencanaan Strategis: Arah jangka panjang organisasi

Kontribusi Para Tokoh dalam Total Quality Management dalam Pendidikan

1. W. Edward Deming

Kaitan Mutu dan Manajemen Menurut W. Edwards Deming, masalah mutu sangat erat kaitannya dengan manajemen. Artinya, perbaikan mutu tidak hanya bergantung pada proses teknis semata, tetapi juga pada kepemimpinan dan pengelolaan yang efektif.

Pengukuran Mutu di Lembaga Pendidikan Dalam konteks lembaga pendidikan, mutu harus diukur berdasarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan manajemen ini mencakup:

1. Penetapan Visi dan Tujuan: Bagaimana visi dan tujuan pendidikan ditetapkan.
2. Pengelolaan Proses: Bagaimana proses pendidikan dikelola dan dioptimalkan.
3. Dukungan Kepemimpinan: Bagaimana kepemimpinan dan dukungan manajerial mempengaruhi kualitas pendidikan yang diberikan.

Peran Aktif Manajemen Deming menekankan bahwa untuk mencapai mutu yang tinggi, manajemen harus memainkan peran aktif dalam:

a) Menetapkan standar yang jelas.
b) Memantau kinerja secara berkala.
c) Terus mencoba meningkatkan proses dan hasil pendidikan secara berkelanjutan.

2. Joseph Juran

Pelibatan Staf dan Peran Kepemimpinan dalam Mutu. Kontribusi Berjenjang Peningkatan mutu melibatkan staf pada berbagai tingkat dengan kontribusi unik masing-masing:

a) Pimpinan Lembaga: Memiliki perspektif strategis tentang organisasi secara keseluruhan.
b) Wakil Pimpinan: Fokus pada aspek operasional mutu.
c) Guru: Bertanggung jawab langsung terhadap pengendalian mutu di tingkat pembelajaran.

SQM dalam Konteks Pendidikan Strategic Quality Management (SQM) sangat cocok diterapkan dalam pendidikan, sejalan dengan gagasan Consultant at Work oleh John Miller.

John Miller berpendapat bahwa manajemen senior (seperti Dewan Rektor) perlu menggunakan manajemen mutu strategis dengan cara:
a. Menyusun visi universitas
b. Menetapkan prioritas strategis.
c. Merumuskan kebijakan yang mendukung mutu.

3. Konsep Dasar Total Quality Manajemen dalam Pendidikan

TQM di lembaga pendidikan adalah pendekatan manajemen yang digunakan oleh pimpinan lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan harapan kepuasan pelanggan terpenuhi sehingga pendidikan yang diselenggarakannya bermutu tinggi. Salah satu strategi untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia yaitu dengan menerapkan konsep TQM Total Quality Management (Wiyani, 2020).

Konsep TQM yang berfokus pada pelanggan atau pengguna lulusan diyakini sebagai salah satu kunci keberhasilan untuk mencapai kesuksesan dalam mengelola pendidikan (Indana, 2017). Menurut Wiyani (2020) keberhasilan lembaga pendidikan harus diukur tidak hanya dari proses produksi seperti dalam industri manufaktur, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggan pendidikan. Dalam perspektif ini, TQM tidak hanya terpaku pada masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), melainkan lebih menekankan pada upaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam konteks ini termasuk peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan terhadap layanan pendidikan.

Penerapan TQM pada lembaga pendidikan didasarkan pada peningkatan mutu yang harus dilakukan oleh semua personel sekolah secara terpadu dan berkesinambungan. Upaya tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pendidikan, baik pada masa sekarang maupun di masa yang akan datang (Suhermanto & Anshari, 2018).Dalam praktiknya, TQM berfokus pada suatu sistem pencapaian tujuan lembaga pendidikan yang dimulai dari proses perbaikan mutu untuk mengurangi kesalahan dalam menghasilkan kualitas lulusan sebagai harapan para pelanggan atau pengguna lulusan (Hasnadi, 2018). Wiyani, (2020) Menjelaskan bahwa untuk mewujudkan peningkatan mutu pendidikan melalui penerapan Total Quality Management, maka ada beberapa prinsip yang harus diaktualisasikan dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan, antara lain:

a. Berpusat pada pelanggan

Perhatian utama lembaga pendidikan dalam implementasi TQM adalah pelanggan. Lembaga pendidikan hendaknya berusaha memahami kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa mendatang serta selalu berusaha untuk melampaui harapan pelanggan. Berkembang atau tidaknya sebuah lembaga pendidikan tergantung pada ada atau tidaknya pelanggan yang dilayani.

b. Kepemimpinan (leadership).

Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah suatu lembaga. Pemimpin hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal tempat orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian tujuan lembaga. Dengan demikian, pemimpin sangat penting artinya bagi eksistensi manajemen di lembaga pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemimpin bersama dengan semua sumber daya manusia yang ada di sekolah

merencanakan, menetapkan sasaran, melaksanakan, melakukan tindakan pencegahan, melakukan tindakan koreksi, mengevaluasi dan memperbaiki secara berkelanjutan terhadap berbagai kegiatan pelayanan pendidikan untuk pelanggan.

c. Pelibatan orang (involvement of people) pada semua tingkatan.

Pelibatan orang pada semua tingkatan, mulai dari penjaga sekolah, staf, guru, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, orangtua dan lainnya harus dilakukan. Pelibatan seluruh warga sekolah secara penuh memungkinkan kemampuan mereka dapat dipakai untuk dimanfaatkan sekolah secara keseluruhan.

d. Pendekatan proses (process approach).

Agar hasil yang dikehendaki tercapai lebih efisien, maka kegiatan dan sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, bangunan, peralatan dan infrastruktur lainnya yang tersedia di sekolah dikelola sebagai suatu proses yang sinergis. Setiap proses tentu saja memerlukan suatu kesepakatan aturan main berupa mekanisme kerja yang tertuang dalam satu skema alur kegiatan. Skema selanjutnya dideskripsikan dalam sebuah prosedur dan instruksi kerja yang memudahkan setiap individu pada sekolah atau lembaga pendidikan melaksanakan tugasnya secara baik dalam suatu proses yang disepakati.

e. Pendekatan sistem dalam manajemen (system approach to management).

Mengetahui, memahami, dan mengelola proses yang saling berhubungan sebagai sistem memberikan sumbangsih pada keefektifan dan efisiensi lembaga pendidikan dalam mencapai tujuannya. Itulah sebab dalam pelaksanaannya, sistem yang telah disepakati bersama harus dilaksanakan secara konsisten.

f. Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Sebuah lembaga pendidikan yang baik akan memperhatikan suatu perbaikan yang berlanjut, artinya bahwa lembaga pendidikan secara menyeluruh hendaknya menjadikan perbaikan sebagai tujuan tetap bagi lembaga pendidikan. Kekurangan atau kesalahan dalam melaksanakan suatu kegiatan bagi suatu lembaga pendidikan merupakan hal yang wajar. Namun lembaga pendidikan harus dapat secara terus-menerus memperbaikinya sehingga tidak ada atau setidaknya meminimalisir kesalahan atau kekurangan.

g. Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan (factual approach to decision making).

Keputusan yang diambil oleh suatu lembaga pendidikan tidak dapat dilakukan tanpa suatu analisis yang memadai. Itulah sebab diperlukan suatu upaya untuk secara terus-menerus melakukan pencatatan atau perekaman terhadap segala sesuatu yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan dalam rangka memenuhi tuntutan pelanggan. Dengan demikian, suatu keputusan yang efektif akan dapat diambil didasarkan pada analisis data dan informasi yang telah dikumpulkan melalui rekaman sebelumnya.

h. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan (mutualing beneficial supplier relationship).

Sebuah lembaga pendidikan dan pemasoknya sama-sama saling bergantung satu sama lain. Ini didasari adanya kepentingan yang saling berketergantungan pula. Hubungan keduanya diharapkan dapat menjadi pendorong peningkatan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai masing-masing. Nilai yang dimaksud seperti adanya saling percaya, saling menepati janji, saling jujur, dan saling menghormati satu sama lain (Mulyono, 2009).

Delapan prinsip tersebut saling berkaitan dan menjadi landasan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, lembaga pendidikan dapat mengelola seluruh sumber daya secara efektif dan efisien sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan pendidikan sekaligus mendorong peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan mutu secara menyeluruh melalui perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, pencegahan kesalahan, dan kepuasan pelanggan. Dalam bidang pendidikan, TQM diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan hasil pendidikan dengan memenuhi kebutuhan peserta didik serta pemangku kepentingan. Implementasinya memerlukan penerapan prinsip-prinsip utama, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang efektif, keterlibatan seluruh warga sekolah, pendekatan berbasis proses dan sistem, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis data, serta kerja sama yang saling menguntungkan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten diharapkan mampu menciptakan budaya mutu dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. Selain itu, keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada komitmen pimpinan, kompetensi tenaga pendidik, dukungan seluruh warga sekolah, serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian, TQM dapat menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas, meningkatkan prestasi peserta didik, serta memperkuat daya saing lembaga pendidikan di tingkat nasional maupun global.

DAFTAR PUSTAKA

Abd Muiz, Dkk.(2024)."Sejarah Dan Tokoh Total Quality Management (TQM) Serta Implikasinya Terhadap Konteks Pendidikan".

Gaspersz, V. (2011). Manajemen Kualitas Terpadu: Total Quality Management. Gramedia Pustaka Utama.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality (8th Ed.). Pearson.

Hasnadi, H. (2021). Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan. SAP (Susunan Artikel Pendidikan), 6(2).
Https://Journal.An-Nur.Ac.Id/Index.Php/Alwildan

Indana, N. (2017). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan: Studi Kasus Di Mts Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng. Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam, 1(1), 62–86.

Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan. Jurnal Ilmiah Iqra', 10(2).

ISO. (2015). ISO 9000:2015 Quality Management Systems — Fundamentals And Vocabulary. International Organization For Standardization.

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management And Operational Excellence: Text With Cases (4th Ed.). Routledge.

Suhermanto, S., & Anshari, A. (2018). Implementasi TQM Terhadap Mutu Institusi Dalam Lembaga Pendidikan. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2(1), 107–113.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). Total Quality Management (Edisi Revisi). Andi Offset

Umar Shiddiq, Mukhibat Syaufa, 2024."Total Quality Management Dalam Bidang Pendidikan". Jawa Timur : Nahaja.

Wiyani, N. A. (2020). Total Quality Management Dalam Pendidikan: Konsep Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.