

KAJIAN SERTA IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN

Fenti Mariska Yohana¹, Fitria Iswari²

^{1,2}Universitas PGRI Palembang

E-mail: fentimariskayohana07@gmail.com¹

Abstrak

Kajian pendidikan merupakan topik klasik yang tidak akan pernah hilang, dengan permasalahan yang berkaitan dengan kurikulum, pendanaan, data mentah, evaluasi, metode, media, dan lain-lain. Beberapa aspek yang berkaitan dengan pendidikan menjadikan ini sebagai sarana diskusi yang menarik. Peningkatan kualitas yang berkelanjutan menyediakan sarana untuk mengatasi masalah pendidikan di bawah standar berdasarkan pendekatan tradisional. Pendekatan penjaminan mutu memandu institusi pendidikan tinggi untuk mempelajari dan menerapkan manajemen mutu total (TQM). TQM merupakan manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh seluruh tingkatan manajemen dan seluruh departemen dalam suatu sistem organisasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi perlu mengoptimalkan pengelolannya untuk meningkatkan mutu. Ada empat bidang keberhasilan dalam manajemen universitas: (1) Mahasiswa puas terhadap pelayanan universitas. (2) Pemangku kepentingan merasa puas dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memenuhi harapan. (3) Anggota fakultas puas dengan hasil pendidikan tinggi di beberapa bidang: fakultas/pendampingan, hubungan interpersonal dan komunikasi antar staf, gaji/kehormatan yang diterima, dan layanan.

Kata kunci: Manajemen, Pendidikan Tinggi, Mutu Pendidikan.

Abstract

Educational studies are a classic topic that will never disappear, with problems related to curriculum, funding, raw data, evaluation, methods, media, and others. Several aspects related to education make this interesting means of discussion. Continuous quality improvement provides a means to address the problem of substandard education based on traditional approaches. The quality assurance approach guides higher education institutions to study and implement total quality management (TQM). TQM is integrated quality management carried out by all levels of management and all departments in an organizational system with the aim of providing satisfactory service to customers. Therefore, every university needs to optimize its management to improve quality. There are four areas of success in university management: (1) Students are satisfied with university services. (2) Stakeholders are satisfied with producing quality graduates who meet expectations. (3) Faculty members are satisfied with higher education outcomes in several areas: faculty/mentoring, interpersonal relations and communication between staff, salary/honours received, and services.

Keywords: management, higher education, education quality.

1. Pendahuluan

Sistem pendidikan nasional adalah suatu struktur atau organisasi yang mengatur dan mengendalikan pendidikan di

tingkat nasional. Sistem ini mencakup berbagai elemen antara lain kebijakan, kurikulum, lembaga pendidikan, guru, dan berbagai elemen lainnya. Meskipun

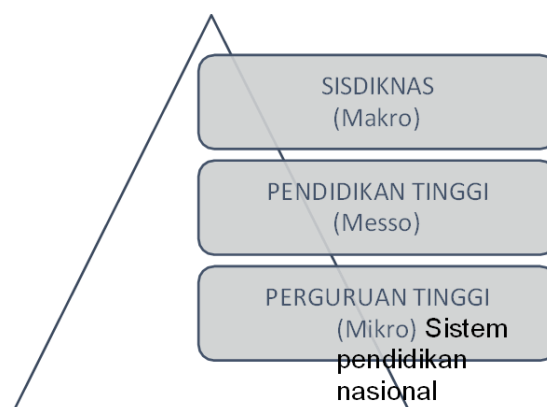
karakteristik sistem pendidikan nasional mungkin berbeda dari satu negara ke negara lain, sebagian besar sistem pendidikan nasional memiliki beberapa elemen yang sama.

Berikut ini adalah ciri-ciri umum sistem pendidikan nasional: Kebijakan Pendidikan: Perumusan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan oleh pemerintah pusat atau otoritas pendidikan nasional. Menetapkan standar dan pedoman nasional untuk kurikulum, penilaian, dan administrasi pendidikan. Kurikulum Nasional: Menetapkan kurikulum nasional yang mencakup mata pelajaran yang wajib diajarkan di semua lembaga pendidikan. Memperbarui dan menyesuaikan kurikulum sesuai perkembangan terkini. Institusi Pendidikan: Kumpulan institusi pendidikan seperti: Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Universitas. Peraturan tentang pendirian, pengelolaan dan akreditasi lembaga pendidikan. Pendidik: Menetapkan kualifikasi dan standar guru dan instruktur. Sistem Pelatihan dan Pendidikan Berkelanjutan bagi Guru.

Evaluasi dan Pengujian: Sistem evaluasi dan pengujian untuk mengukur kinerja siswa dan efektivitas pendidikan. Penerapan Standar Evaluasi Nasional. Pendanaan Pendidikan: Menetapkan kebijakan dan mekanisme pendanaan untuk mendukung pendidikan nasional. Pengelolaan dan alokasi anggaran pendidikan. Pendidikan Inklusif: Upaya memberikan akses pendidikan tanpa diskriminasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Program mendukung anak berkebutuhan khusus. Pemanfaatan teknologi pendidikan: Integrasi teknologi dalam proses pembelajaran dan manajemen pendidikan. Pembangunan infrastruktur teknologi pada lembaga pendidikan. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Program pengembangan dan pelatihan guru dan tenaga kependidikan. Mempercepat pengembangan keterampilan siswa dan mempersiapkan mereka menghadapi tantangan global. Kerjasama dengan pihak

eksternal: Kerjasama dengan industri dan masyarakat untuk menjamin relevansi kurikulum dengan kebutuhan pasar tenaga kerja.

Sistem Pendidikan Nasional menunjukkan diperlukannya manajemen pendidikan secara nasional yang tertata, terarah, terstruktur, dalam satu kesatuan (Basri & Rusdiana, 2015). Pendidikan tinggi sebagai jenjang tertinggi, berperan penting dalam mewujudkan tujuan dan sistem pendidikan nasional. Sistem pendidikan nasional dilakukan dengan harapan dapat terwujudnya tujuan pendidikan nasional sebagai akumulasi dari peran dan fungsi pendidikan tinggi dan perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan yang dirumuskan melalui visi dan misi perguruan tinggi.



Gambar 1 Hirarki Perguruan Tinggi, Pendidikan Tinggi, dan Sistem Pendidikan Nasional

Pendidikan tinggi merupakan lembaga formal jenjang terahir yang memberikan kontribusi peningkatan kompetensi sumber daya manusia sehingga memiliki kualifikasi dan keahlian tertentu, dengan menyediakan media pembelajaran dengan manajemen yang efektif dan efisien. Empat tantangan perguruan tinggi dalam era globalisasi yakni perdagangan, pergerakan modal, pergerakan orang, dan penyebaran ilmu pengetahuan dan teknologi (FIRMANSYAH et al., 2022). Empat aspek tersebut menjadi hal yang harus di tingkatkan dalam menjawab era perubahan dan pertumbuhan zaman.

Sekolah tinggi adalah salah satu jenis perguruan tinggi yang menyelenggarakan

pendidikan vokasi dalam suatu rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi tertentu untuk menciptakan suatu profesi. Menurut Nanang (Trianto & Panggabean, 2023), pendidikan mempunyai dampak komprehensif terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dalam meningkatkan kualitas penduduk Indonesia, pemerintah bukanlah suatu sistem yang independen dari pihak swasta dan masyarakat.

Hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta tidak dapat dipisahkan karena perannya dalam meningkatkan pemerataan dan mutu pendidikan. Penjaminan mutu dan mutu pendidikan memerlukan perhatian serius baik dari penyelenggara pendidikan maupun pemerintah dan masyarakat setempat. Sebab, dalam sistem pendidikan nasional saat ini, penekanan pada mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab perguruan tinggi dan pemerintah, namun merupakan sinergi antar berbagai elemen, termasuk masyarakat. Kegiatan pengendalian kualitas diperlukan untuk memastikan kualitas.

Pengendalian mutu dalam pendidikan merupakan suatu cara pengelolaan seluruh sumber daya pendidikan, dan menuntut setiap orang yang terlibat dalam pendidikan untuk melaksanakan tugasnya dengan tekun dan memantau kinerja pekerjaannya agar dapat memberikan pelayanan yang memenuhi harapan “pelanggan lembaga pendidikan”. Tujuannya adalah untuk memungkinkan Anda berpartisipasi dalam perbaikan.

Kebijakan pemerintah dan paradigma pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa perubahan pada hampir setiap aspek kehidupan manusia, dan berbagai permasalahan diselesaikan melalui upaya perolehan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu penting bagi kehidupan manusia. Meskipun ada manfaatnya, perubahan ini juga membawa masyarakat memasuki era persaingan global yang semakin ketat (Ismail, 2018).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia harus dilakukan secara “terencana, tepat sasaran, terfokus, efektif, efisien dan produktif” dalam proses pembangunan. Mendesaknya kebutuhan peningkatan kualitas sumber daya manusia membuat pemerintah dan swasta harus bekerja sama untuk memastikan dan terus mewujudkannya melalui berbagai inisiatif pengembangan pendidikan yang lebih berkualitas. Artinya, kita telah bekerja keras untuk mencapai tujuan tersebut. Peningkatan kualitas merupakan salah satu prasyarat umat manusia untuk memasuki era globalisasi yang ditandai dengan persaingan yang sehat dan berkualitas.

Keberadaan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak lepas dari persaingan global. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan tinggi menjadi tujuan utama agar dapat bertahan di era global. TQM (Total Quality Management) atau biasa dikenal dengan manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep peningkatan mutu terpadu dalam bidang manajemen. Faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya mutu pendidikan tinggi antara lain pengelolaan perguruan tinggi yang kurang optimal, terbatasnya fasilitas dan kesempatan penunjang pembelajaran, serta tenaga pengajar yang tidak memiliki gelar magister atau tidak memenuhi syarat, jumlah sumber daya manusianya masih ada (Fauzi et al., 2023).

TQM atau Total Quality Management adalah ukuran pentingnya dan kualitas dalam pendidikan. Ia menawarkan filosofi alat untuk meningkatkan kualitas. Hal ini dilakukan melalui penuntun gagasan yang diimplementasikan dalam bentuk implementasi. Bagi lembaga pendidikan mana pun, mutu merupakan persoalan penting yang perlu mendapat perhatian. Mendengar kata TQM mungkin terkesan condong ke dunia bisnis, namun nyatanya beberapa lembaga pendidikan telah memperkenalkan standar mutu tertentu dengan istilah “Manajemen Mutu Terpadu”. TQM ingin ditingkatkan dalam

banyak hal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas menjadi poin utama dalam pengelolaan dan diskusi TQM (Ismail, 2018).

1. *Quality planning*, suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mentransfer pengetahuan ini ke seluruh kaki tangan perusahaan guna memuaskan pelanggan.
2. *Quality control*, suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan, misalnya mesin-mesin rusak segera diperbaiki.
3. *Quality improvement*, suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya.

Meskipun konsep tersebut cenderung pada pengelolaan keuangan atau finansial, namun dapat diterjemahkan dalam berbagai bidang termasuk pendidikan. Intinya adalah bahwa adanya penekanan tentang pentingnya perbaikan mutu secara terus menerus bagi setiap produk walaupun teknik yang diajarkan berbeda-beda (Ismail, 2018).

Menurut Nasution (dalam Ismail, 2018) Integrated Quality Management mengatakan bahwa TQM adalah sistem manajemen keuangan yang berfokus pada seluruh orang/karyawan dan bertujuan untuk terus meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan.

TQM memerlukan komitmen dari seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan seluruh aspek manajemen organisasi. Oleh karena itu penerapan manajemen mutu terpadu tidak dapat dilakukan hanya oleh satu atau dua orang saja, melainkan harus melibatkan organisasi atau seluruh komponennya.

Beralih kepada lembaga pendidikan, sekolah, guru, tenaga administrasi, peserta didik, dan unsur lainnya bekerjasama untuk memperbaiki lingkungan sekolah dengan tujuan mencapai mutu dan keunggulan baik dalam pelayanan pendidikan maupun dalam produksi jasa pendidikan, kendali mutu terpadu, Peningkatan kualitas lulusan.

Faktanya, industri pendidikan Indonesia masih berkebutuhan dengan perencanaan kurikulum, dan perjuangan ini tampaknya belum akan berakhir. Perbedaan pemikiran dan cara pandang mengenai tujuan pendidikan suatu negara serta upaya mencapainya terkadang dapat menimbulkan perbedaan pemikiran yang besar di kalangan pendidik di negara ini dalam hal pengembangan sumber daya manusia kelas dunia. Tuntutan akan pendidikan yang bermutu semakin meningkat karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti: Kemahiran IT baik peserta didik maupun pendidik dalam proses pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif dan menyenangkan, serta kemahiran IT tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan, memberikan penyesuaian yang signifikan terhadap model.

Strategi pembelajaran menggunakan pendekatan teknologi informasi. Di sisi lain, kemajuan tersebut mengancam nilai-nilai sosial budaya dan agama masyarakat Indonesia. Tentu saja kecenderungan untuk fokus pada peningkatan mutu dalam proses pendidikan sangatlah penting. Karena ketika kita berbicara tentang kualitas, kita tidak hanya berbicara tentang input, proses, dan output, tetapi juga tentang hasil. Dimana masukan pendidikan yang berkualitas berkaitan dengan pendidik, tenaga administrasi, peserta didik,

kurikulum, sarana dan prasarana, serta unsur penyelenggaraan pendidikan lainnya.

Kemudian proses adalah upaya mengembangkan semua masukan dan potensi peserta didik dalam program pembelajaran yang sudah ditetapkan. Maka *output* yang bermutu adalah menyangkut lulusan yang memiliki kompetensi yang memadai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan *outcome* yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, sebagai bentuk dari implementasi input dan proses pendidikan.

Salah satu cara yang dapat ditempuh yaitu dengan menerapkan atau mengimplementasikan TQM dalam pendidikan sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu adanya pembenahan dalam hal pengelolaan pendidikan, penerapan manajemen berbasis sekolah, dan upaya lainnya menuju perbaikan menyeluruh dalam pendidikan agar mampu menjawab tuntutan mutu pendidikan sesuai standar nasional pendidikan.

Total Quality Management menurut Bahasa berasal dari kata "total" yang berarti "keseluruhan" atau "terpadu", "kualitas" berarti mutu, dan kata "manajemen" berasal dari kata "total" yang berarti "keseluruhan" atau "terpadu". " Berasal dari kata "manajemen" dan sinonimnya adalah "to hand", "take" artinya menjaga, "control" artinya mengendalikan, dan "lead" artinya membimbing. Dalam pemahamannya, TQM adalah strategi manajemen yang bertujuan untuk menanamkan kualitas dalam seluruh proses suatu organisasi. (Parvaningrum, 2019)

Uhar dalam bukunya *Total Quality Management* menggambarkan TQM sebagai upaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan (Ahmad Mustanir, 2022).

Dari pernyataan tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa total quality management (TQM) merupakan suatu

konsep manajemen yang menitikberatkan pada upaya memaksimalkan kualitas dan efisiensi pada seluruh aspek organisasi. Konsep ini dapat diterapkan pada berbagai bidang, termasuk pendidikan. Sedangkan dalam konteks pendidikan, konsep TQM dapat membantu meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan pendidikan serta menciptakan sistem manajemen yang efektif dan efisien.

Dr. Wiyono, dalam bukunya "*Total Quality Management Pendidikan*" tahun 2015, mengemukakan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan (Wiyono, 2015) yaitu sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan

Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah siswa dan orang tua siswa. Pendidikan harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memberikan pengalaman pendidikan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua. Dengan demikian pendidikan harus berorientasi pada pelanggan atau peserta didik, sehingga kebutuhan dan harapan mereka dapat dipenuhi dengan baik. Pendidikan harus memberikan nilai yang bermanfaat bagi peserta didik, orang tua, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi sekolah harus memahami dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha untuk melampaui harapan kebutuhan saat ini dan masa depan. Besar kecilnya standar mutu yang ditetapkan oleh dinas pendidikan belum tentu sama dengan standar mutu yang ditetapkan oleh pelanggan sekolah. Oleh karena itu, standar mutu layanan pendidikan sekolah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan kepuasan yang optimal kepada pelanggan sekolah (Ismail, 2018).

2. Keterlibatan Total

Pendidikan melibatkan berbagai anggota organisasi, seperti siswa, guru, staf administratif, dan pemangku kepentingan lainnya. Semua anggota organisasi harus terlibat dalam upaya meningkatkan kualitas

pendidikan. Ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan dukungan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, serta mendorong partisipasi aktif dari semua anggota organisasi. Dengan menerapkan prinsip keterlibatan total, sekolah dapat meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan semua pihak yang terkait dalam proses TQM. Hal ini dapat membantu menciptakan budaya yang proaktif dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. (Goleman et al., 2019)

3. Pengukuran

Prinsip pengukuran dalam TQM dalam pendidikan menekankan pentingnya pengumpulan data dan informasi yang akurat dan objektif tentang kinerja pendidikan, baik dari segi akademik maupun non-akademik. Data dan informasi ini kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk memperbaiki sistem dan proses pendidikan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Prinsip pengukuran melibatkan semua pihak yang terlibat dalam sistem pendidikan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan staf administrasi (Ismail, 2018).

4. Komitmen

Prinsip komitmen dalam TQM pendidikan menekankan pentingnya dukungan dan komitmen semua pihak dalam sistem pendidikan, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, orang tua, dan staf administrasi. Semua pihak harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan mutu pendidikan dan siap bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. (Wiyono, 2015)

5. Perbaikan berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan dalam TQM pendidikan menekankan pentingnya melakukan tindakan perbaikan secara terus-menerus berdasarkan hasil pengukuran dan analisis data. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas pendidikan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Prinsip perbaikan berkelanjutan juga menekankan pentingnya inovasi dan pengembangan terus-menerus untuk menghadapi tantangan masa depan. (Wiyono, 2015).

Jadi, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan adalah proses penerapan pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan pada proses, produk, dan sumber daya manusia. TQM dapat diterapkan dalam berbagai sektor termasuk pendidikan. Implementasi TQM dalam pendidikan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Fokus pada kepuasan pelanggan

TQM mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam konteks pendidikan, pelanggan bisa berupa siswa, orang tua, staf pendidikan, dan masyarakat. Hal ini memerlukan pengumpulan umpan balik dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas pendidikan. (Sutarto, 2015)

2. Peningkatan terus-menerus

TQM bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek pendidikan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi proses-proses pendidikan, mengembangkan standar kualitas, dan memperbaiki proses secara berkelanjutan. (Saril, 2019)

3. Keterlibatan seluruh stakeholder

Implementasi TQM membutuhkan keterlibatan semua pihak yang terkait dalam proses pendidikan, seperti guru, staf, siswa, orang tua, dan masyarakat. Hal ini membutuhkan adanya sinergi dan kolaborasi di antara stakeholder. (Damai Yanti & Aulia, 2021)

4. Manajemen berbasis fakta

Pengambilan keputusan dalam implementasi TQM harus didasarkan pada data dan fakta yang terukur. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja secara teratur. (Jamaluddin, 2013).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan metode kepustakaan (*library research*). Penelitian *library research* atau penelitian berbasis sumber daya perpustakaan merupakan salah satu metode penelitian yang dilakukan dengan cara memanfaatkan sumber informasi dari sumber daya perpustakaan seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber informasi lainnya yang tersedia di perpustakaan. Dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam. Pendidikan merupakan sektor yang sangat urgensi dalam pembangunan negara. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam bidang pendidikan diperlukan manajemen yang baik dan efisien. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas melalui pengendalian proses dan partisipasi seluruh pihak yang terlibat.

3. Hasil dan Pembahasan

Total Quality Management sendiri adalah salah satu kunci yang paling efektif untuk keberhasilan tujuan Pendidikan. Karena TQM harus diterapkan secara terus menerus dan konsisten serta berkesinambungan untuk mencapai tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat.

Penelitian terdahulu merujuk pada studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengidentifikasi konsep, teori, dan temuan-temuan yang telah ditemukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian jurnal yang disusun oleh Feiby Ismail tahun 2016, yang berjudul *Implementasi Total Quality Management* (TQM) Di Lembaga Pendidikan. Penelitian jurnal menggunakan metode penelitian kajian Pustaka (Ismail, 2018).

Total Quality Management menurut

Bahasa berasal dari kata “total” yang berarti “keseluruhan” atau terpadu, dimana “*quality*” berarti kualitas, sedangkan kata “*management*” berasal dari kata *to manage*, sinonim *to hand* yang artinya mengurus, *to control* artinya memeriksa, dan *to guide* yang artinya memimpin. Dalam pengertiannya TQM merupakan strategi manajemen yang difokuskan untuk menanamkan kualitas dalam semua proses organisasi. (Purbaningrum, 2019).

Dalam dunia pendidikan, mutu dan peningkatan mutu pendidikan terutama bergantung pada banyak aspek seperti: Guru, staf, siswa, kurikulum, proses belajar mengajar, dukungan keuangan, manajemen, dll. Namun, hal-hal tersebut dapat dikategorikan menjadi dua aspek: internal dan eksternal. Aspek internal berkaitan dengan seluruh komponen yang ada di dalam suatu sekolah, sedangkan aspek internal adalah aspek eksternal yang menunjang dan menentukan keberhasilan pendidikan pada suatu lembaga pendidikan. Kedua belah pihak saling mendukung dan membantu dalam mencapai tujuan pendidikannya.

Kualitas pengelolaan sekolah yang baik tergantung pada besarnya dukungan yang diberikan oleh lingkungan, masyarakat, dan pemerintah dalam menunjang kegiatan pendidikan.

Demikian pula, keberhasilan program pendidikan negara bagian dan lokal harus didukung sepenuhnya oleh kemauan guru, staf, dan siswa untuk memenuhi kewajiban hukum pendidikan mereka. Mengenai mutu dan mutu pendidikan, telah ditetapkan standar yang disebut Standar Nasional Pendidikan.

Standar nasional yang ditetapkan merupakan standar hasil penelitian dan standar yang dapat dicapai oleh lembaga pendidikan mana pun di Indonesia. Konsep standarisasi pendidikan nasional berimplikasi pada peningkatan mutu pendidikan. Oleh karena itu, adanya standar nasional diharapkan dapat memotivasi sekolah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa di lingkungan

pendidikan (Sukatin et al., 2022).

Pemimpin pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen mutu pendidikan. Sebagai pemimpin, mereka harus memiliki visi dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, termasuk *Total Quality Management* (TQM) (Fauzi et al., 2023).

Berikut adalah beberapa peran yang harus dimainkan oleh pemimpin pendidikan dalam manajemen mutu:

1. Menentukan visi dan misi yang jelas

Pemimpin pendidikan harus menetapkan visi dan misi yang jelas dan dapat diukur untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Visi dan misi ini harus memberikan arahan bagi seluruh stakeholder dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Seni, 2021)

2. Memimpin pengembangan dan implementasi kebijakan mutu

Pemimpin pendidikan harus memimpin pengembangan dan implementasi kebijakan mutu yang terintegrasi dan dapat diukur. Kebijakan mutu harus mencakup strategi, tujuan, dan standar yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan (Untari, 2017).

3. Memfasilitasi perbaikan berkelanjutan

Pemimpin pendidikan harus memfasilitasi perbaikan berkelanjutan dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memperbaiki proses pendidikan secara terus menerus. Hal ini membutuhkan pengumpulan dan evaluasi umpan balik pelanggan serta pengambilan keputusan berbasis data (Sayuti, 2017)

4. Mendorong partisipasi dan kolaborasi

Pemimpin pendidikan harus mendorong partisipasi dan kolaborasi dari semua stakeholder dalam proses manajemen mutu. Hal ini memungkinkan terjadinya sinergi dan kolaborasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan (Wargadinata, 2016).

5. Memberikan dukungan dan pengembangan pada staf

Pemimpin pendidikan harus memberikan dukungan dan pengembangan pada staf pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu. Hal ini memungkinkan pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat memimpin perbaikan berkelanjutan (Mukhtar, 2015). Pemimpin pendidikan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa konsep total quality management (TQM) dapat diterapkan pada berbagai bidang, termasuk pendidikan. Sedangkan dalam konteks pendidikan, konsep TQM dapat membantu meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan pendidikan serta menciptakan sistem manajemen yang efektif dan efisien. Prinsip-prinsip manajemen kualitas total dalam pendidikan terdiri dari lima prinsip mutu: (1) fokus pelanggan, (2) keterlibatan total, (3) pengukuran, (4) komitmen, dan (5) perbaikan berkelanjutan. Penerapan manajemen kualitas total (TQM) dalam pendidikan adalah proses memperkenalkan pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan terus-menerus pada proses, produk, dan manusia. Pemimpin pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam mengelola mutu pendidikan. Pemimpin pendidikan yang menerapkan prinsip manajemen mutu dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik. Ketika menerapkan TQM dalam pendidikan, penting untuk melihat keseluruhan proses dan mempertimbangkan semua aspek, termasuk proses belajar

mengajar, manajemen, dan pengembangan staf (Tegal, 2012).

Dalam dunia pendidikan, TQM mengarahkan pada kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam (*internal customer*) maupun pelanggan luar (*eksternal customer*). Pelanggan dalam seperti kepala sekolah, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar seperti masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi atau lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam dan pelanggan luar atas jasa yang diberikan.

Dalam penerapan TQM dalam dunia pendidikan perlu diperhatikan hal-hal penting sebagai berikut:

1. Perbaikan berkelanjutan. Konsep ini mengandung arti bahwa penyelenggara senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan secara berkesinambungan untuk menjamin seluruh unsur penyelenggaraan pendidikan mencapai standar mutu yang telah ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa institusi terus-menerus menyesuaikan proses mereka dengan kebutuhan dan kebutuhan mereka.
2. Penetapan standar mutu (*quality assurance*) Pengertian ini digunakan untuk menetapkan standar mutu bagi seluruh komponen yang berfungsi dalam proses produksi lulusan atau transformasi suatu lembaga pendidikan. Standar ini mencakup penguasaan keterampilan belajar dasar yang sesuai dengan jenjang pendidikan, kurikulum dan penilaian.
3. Perubahan budaya. Pimpinan lembaga harus mampu meningkatkan kesadaran anggotanya tentang pentingnya menjaga dan meningkatkan mutu pembelajaran.
4. Perubahan organisasi (*organisasi terbalik*). Penerapannya di lingkungan sekolah dapat berupa perubahan struktur organisasi sekolah dalam manajemen sekolah. Anda dapat mengubahnya terlebih dahulu dari atas

ke bawah dengan struktur tradisional, lalu dari bawah ke atas dengan struktur baru.

5. Menjaga hubungan dengan pelanggan (*menjaga jarak dengan pelanggan*). Hubungan yang baik antara lembaga pendidikan dengan masyarakat setempat, orang tua siswa dan pemangku kepentingan lainnya, maka lembaga atau lembaga pendidikan tersebut harus mampu membangun hubungan baik dengan “pelanggan”.

Berdasarkan uraian tersebut, berarti sekolah mempunyai peran besar dalam mengambil tanggung jawab terhadap peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Tanggung jawab tersebut tidak hanya harus dipikul oleh kepala sekolah sebagai administrator, tetapi juga oleh seluruh komponen yang mendukung penerapan manajemen mutu terpadu di lingkungan sekolah.

Artinya keterlibatan manajerial dalam organisasi yang dipimpin oleh pemimpin, dalam hal ini keterlibatan kepala sekolah dalam lingkungan sekolah, memegang peranan yang sangat penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, A., Suryapermana, N., Wahyuni, A., & Gofur, R. (2023). Indonesian Education Services Quality: The Influence of Leadership and Total Quality Management. *Pedagogika*, *149*(1), 105–122. <https://doi.org/10.15823/p.2023.149.5>
- Firmansyah, F., Budiman, A., Surip, S., & Rizkiani, F. (2022). Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, *8*(3), 2555–2563. <https://doi.org/10.58258/jime.v8i3.3828>
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di

- Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*.
<https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>
- Sukatin, Nurkhalipah, Kurnia, A.,
Ramadani, D., & Fatimah. (2022).
Humantech Jurnal Ilmiah Multi
Disiplin Indonesia. *Jurnal Ilmiah
Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–
1285.
- Tegal, H. (2012). Pelaksanaan Tqm Di
Sekolah Islam Terpadu Mi Luqman Al
Hakim Tegal. *Educational
Management*.
- Trianto, L., & Panggabean, M. (2023).
*Pengaruh Dana Alokasi Umum , Dana
Alokasi Khusus dan Dana Bagi Hasil
Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan
Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi
Kalimantan Barat*. 5(1), 21–33.