

## Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan *Total Quality Manajemen*

Badrus Syamsi<sup>\*1</sup>, Umar Fauzan<sup>2</sup>, Noor Malihah<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Aji Mubammad Idris Samarinda, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

e-mail: [badroessyamsi@gmail.com](mailto:badroessyamsi@gmail.com), [dr.umarfauzan@gmail.com](mailto:dr.umarfauzan@gmail.com), [noormalihah\\_itah@yahoo.com](mailto:noormalihah_itah@yahoo.com)

Submitted: 27-06-2023

Revised : 18-07-2023

Accepted: 28-08-2023

**ABSTRACT.** *Competition in the quality of education has become a driving force for educational institutions to enhance their quality in order to compete in society. Just like what has been done by Fastabiqul Khairat Elementary School in Samarinda, they have been focusing on improving the management of educational quality. Therefore, this research aims to examine the improvement of educational quality carried out by Fastabiqul Khairat Elementary School in Samarinda. The research method used in this study is qualitative with a case study approach. Data sources were obtained from observations, interviews, and documentation. The data analysis technique used was interactive, which involved data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study show that Fastabiqul Khairat Elementary School in Samarinda has improved its educational quality through the implementation of the Total Quality Management (TQM) approach. The school's approach to improving educational quality differs from other Islamic-oriented schools. This can be seen in its strategic management, which involves organizing programs and establishing professional relationships with external parties. Continuous improvement is also prioritized, such as emphasizing the professionalism of educators in their respective fields. Language instruction, for example, is conducted by specialized instructors, and teachers are equipped to enhance their professionalism both at the local and international levels. The school also collaborates with the Cambridge curriculum to enhance the quality of learning. Adequate facilities and infrastructure are provided to support students' mastery of both soft and hard skills. The school values input from students and parents, actively seeking and incorporating their suggestions. Based on these factors, the management practices implemented by Fastabiqul Khairat Elementary School in Samarinda can serve as a model for other schools aiming to enhance the quality of education through Total Quality Management approaches.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Quality Education, Improving the Quality of Education.*



<https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.593>

**How to Cite** Syamsy, B., Fauzan, U., & Malihah, N. (2023). Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan Total Quality Manajemen. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 888-902.

### PENDAHULUAN

Persaingan dunia pendidikan era modern ini, seiring waktu semakin bermunculan dengan menyuguhkan kualitas pendidikan yang baik. Persaingan tersebut tidak hanya pada lembaga-lembaga pendidikan negeri, akan tetapi lembaga pendidikan swasta pun ikut serta menyuguhkan kualitas yang terbaik demi kemajuan pendidikan di Indonesia (Zainul Arifin, Desrani, Ritonga, & Ibrahim, 2023; Sutarno, 2023). Hal ini tentunya menuntut seluruh lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan agar memiliki daya saing dalam memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat dan mampu berinovasi guna meningkatkan kualitas pendidikan kedepannya. Tentunya banyak hal yang harus menjadi perhatian khususnya dalam pengelolaan manajemen sekolah (Sukadari, Huda, Perianto, Haryanto, & Subarkah, 2021).

Begitupun dalam penjaminan kualitas pendidikan yang ada di Indonesia, untuk kualitas pendidikan sekolah dasar dan sekolah menengah telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan

dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah. Dalam peraturan tersebut, terdapat 2 sistem penjaminan mutu yang ada pada satuan pendidikan, yaitu yang bersifat internal (SPMI-Dikdasmen) dan bersifat eksternal (SPME-Dikdasmen). Sistem penjaminan mutu yang bersifat internal tersebut dikelola oleh setiap satuan pendidikan formal. Berbeda dengan sistem penjamin mutu yang bersifat eksternal, yaitu dikelola atau jalankan oleh lembaga diluar dari satuan pendidikan tersebut. Untuk itu, pengelolaan dalam satuan pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan perlu adanya manajemen internal organisasi lembaga pendidikan (Dian, Faturrahman, & Mulyawati, 2022). Selain itu, untuk mencapai kualitas yang baik, sekolah harus fokus pada kualitas manajerial pendidikan yang diberikan kepada semua siswa, orang tua, dan masyarakat. Salah satu pendekatan untuk meningkatkan kualitas dalam manajemen pendidikan dapat melalui *Total Quality Management* (Azizi, Bakri, & Choiriyah, 2023; Jami & Muharam, 2022; Mukolwe, Michael, & Jack, 2017).

*Total Quality Management* adalah sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi untuk menarik minat pelanggan, pelanggan di sini ialah masyarakat dan peserta didik. (Mukolwe et al., 2017) menegaskan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada sekolah bertujuan untuk menghasilkan kinerja organisasi yang lebih baik. Alasan perlunya TQM sangat sederhana, yaitu bahwa cara terbaik untuk menjadi bersaing dalam persaingan global adalah menghasilkan kualitas terbaik dalam dunia pendidikan. Seperti yang dilakukan oleh Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda, dalam memenuhi tuntutan tersebut, telah melakukan beberapa hal dalam meningkatkan mutu pendidikan guna bersaing pada taraf global. Hal tersebut juga tidak lepas dari faktor manajemen yang baik. Menurut (Shahmohammadi, 2018), sekolah harus memiliki kepemimpinan akademik yang tinggi dan kemampuan mengembangkan mutu di sekolah, mampu mengelola lingkungan dan sumber daya, baik di dalam maupun di luar sekolah. Peranan pimpinan kepala sekolah juga sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan peningkatan mutu, seperti yang dikemukakan oleh (Zainal Arifin, 2020) dalam penelitiannya bahwa strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu yaitu melakukan hubungan dengan instansi terkait untuk memberikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi guru dengan melibatkan guru dalam pelatihan, melakukan hubungan dengan orang tua untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu peningkatan mutu yang terpenting dalam pendidikan ialah kualitas guru (Yumnah, Iswanto, Pebriana, Fadhillah, & Fuad, 2023). Oleh karena itu *Total Quality Management* mengarahkan pimpinan organisasi dan personelnya untuk melaksanakan program peningkatan kualitas berkelanjutan yang berfokus pada pencapaian kepuasan pelanggan. Strategi yang digunakan ialah berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Huswatun & Kholid, 2021). TQM terdiri dari banyak komponen termasuk kepemimpinan, analisis data, benchmarking, perencanaan strategis yang berkualitas, pengembangan sumber daya manusia, jaminan kualitas produk dan layanan, dan pelanggan kepuasan (Shahmohammadi, 2018).

Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mengkaji terkait peningkatan mutu melalui *Total Quality Management* yang dilakukan oleh Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda. Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat sendiri memiliki berbagai prestasi prestasi yang diraih, hal ini menunjukkan bahwa sekolah tersebut sangat memiliki kualitas yang baik dibidang pendidikan. Selain itu, kompetensi pendidik yang ada pada sekolah tersebut juga dinilai sangat baik. Hal itu dapat dibuktikan dengan terpilihnya dua guru yang mengikuti program *Building Relationship Through Intercultural Dialogue and Growing Engagement* (BRIDGE) angkatan 2020 yang diselenggarakan oleh *Asia Education Foundation* (AEF) di Australia. Dari seluruh sekolah yang ada di Indonesia, Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat menjadi salah satu yang dari enam sekolah yang masuk dalam program tersebut. Tentunya guru-guru tersebut akan mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang baru dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di sekolah tersebut. Disisi lain, manajemen dalam pengembangan mutu pendidikan yang ada di SD tersebut juga dinilai sangat baik, dengan melihat berbagai macam program pendidikan dan diraihnya Akreditasi A. Penerapan *Total Quality Management* sebagaimana yang ada pada penelitian ini memiliki delapan Indikator yaitu penanaman falsafah kualitas, kepemimpinan pendidikan, peningkatan secara terus menerus, relasi secara vertikal dan

horizontal, perubahan kultur, peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, pengelolaan kurikulum, profesionalisme dan fokus pada pelanggan (Sallis, 2005). Selain itu, juga dipaparkan terkait mutu pendidikan di SD Fastabiqul Khairat di tengah masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan pada Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda. Data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah awal yang dilakukan dalam pengumpulan data ialah survey lapangan dengan mengumpulkan informasi secara subyektif untuk penentuan tema dalam penelitian. kemudian melakukan kajian secara teoritis terhadap tema penelitian yaitu terkait mutu pendidikan dan membuat kerangka penelitian. selanjutnya melakukan pembuatan instrumen penelitian yang berisi pedoman observasi, wawancara, dan pedoman pengumpulan data yang berisikan dokumen yang menunjang dalam penelitian. Alasan penelitian yang dilakukan pada Sekolah dasar fastabiqul Khairat Samarinda ialah mutu pendidikan yang ada disamarinda telah terakui secara nasional dengan terpilihnya dua guru yang mengikuti program *Building Relationship Through Intercultural Dialogue and Growing Engagement* (BRIDGE) angkatan 2020 yang diselenggarakan oleh *Asia Education Foundation* (AEF) di Australia dan memiliki predikat A dalam mutu pendidikan di Indonesia.

Obyek dalam penelitian ini ialah Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda dan sebagai subjek penelitian atau informan ialah Wakil Kepala Sekolah bidang Inklusi dan Wakil Kepala Sekolah bidang Kesiswaan sebagai informan untuk mendapatkan data terkait penerapan *Total Quality Management* yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Stakeholder*/komite sekolah sebagai pengawas dan pengguna layanan guna melihat sejauh mana kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan terhadap mutu yang ada di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda. Sumber data lainnya ialah berupa dokumen yang berisi jadwal program maupun dokumen-dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan manajemen di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat.

Analisis data dari penelitian ini menggunakan metode interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana. Analisis data kualitatif terdiri dari tiga aktivitas yang bersamaan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Sedangkan untuk uji keabsahan data dan memverifikasi data yang telah diperoleh dilapangan maka dilakukanlah teknik keabsahan data. Sebagaimana dikatakan oleh (Moleong, 2007), bahwa ada tujuh teknik uji keabsahan data, antara lain: perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan teman sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negative, dan pengecekan anggota. Namun pada penelitian ini terkait pendidikan karakter, peneliti hanya menggunakan uji perpanjangan pengamatan, uji peningkatan ketekunan, dan menggunakan bahan referensi sebagaimana yang di kemukan oleh (Sugiyono, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### **Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan *Total Quality Management* di Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat Samarinda.**

Mutu pendidikan yang ada pada SD Fastabiqul Khairat memperoleh prestasi Nasional sebagai SD Rujukan tahun 2018 dan juara 2 Nasional dalam Komponen Pembelajaran Sekolah Budaya Mutu tahun 2019. Hal tersebut didapatkan tidak terlepas dari kerja keras manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan penanaman Visi dan misi sebagai falsafah di SD Fastabiqul Khairat Samarinda. Visi dan misi tersebut diberikan kepada seluruh pendidik dan tenaga kependidikan agar mereka melakukan kinerja sebagaimana berlandaskan pada nilai visi dan misi

sekolah. Visi dan misi sebagai falsafah dalam manajemen mutu diimplementasikan kedalam setiap pembelajaran oleh pendidik yang ada di SD Fastabiqul Khairat. Penanaman dalam setiap aktifitas pembelajaran maupun kegiatan ini dimaksudkan agar setiap anggota organisasi selalu berpegang tegus pada apa yang dikerjakan. Hasil dalam penerapan visi dan misi ini berjalan sangat baik, setiap dari unsur di dalamnya saling kerja sama untuk menanamkan dan saling mengingatkan mengenai falsafah yang menjadi pijakan di dalam sekolah tersebut. Sehingga pencapaian tujuan dari pendidikan di SD Fastabiqul Khairat tercapai. Hal tersebut juga terbukti dengan menjadikannya SD Fastabiqul Khairat ini menjadi sekolah yang memiliki prestasi-presatasi dibidang akademik maupun non akademik. Prestasi tersebut tidak hanya untuk peserta didik tetapi para pendidik juga produktif dalam menggapai prestasi seperti salah satunya dengan terpilihnya dua guru yang mengikuti program *Building Relationship Through Intercultural Dialogue and Growing Engagement (BRIDGE)* angkatan 2020 yang diselenggarakan oleh *Asia Education Foundation (AEF)* di Australia.

Kepala sekolah melalui wakil dibidangnya masing-masing memberikan pola kepemimpinan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kompetensi dan sangat aktif dalam mendorong dan memberikan motivasi kepada segenap warga sekolah untuk selalu aktif dan memiliki kualitas yang baik dan selalu berusaha untuk mendidik para peserta didik agar memiliki kemampuan yang diinginkan serta mampu bersaing di dunia luar kelak. Selain itu, pola kepemimpinan yang diberikan oleh kepala sekolah dan para wakil kepala sekolah melibatkan segenap warga sekolah untuk berkontribusi dan ikut berpartisipasi dalam menciptakan kualitas pendidikan yang baik dan mampu untu bersaing dengan sekolah lainya. Untuk merencanakan mutu pendidikan para pendidik dan tenaga pendidik juga dilibatkan sebab mereka yang mengerti tentang apa yang hendak dikerjakan. Peran mereka sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada di sekolah. Begitupun dalam hal pengambilan keputusan, para pimpinan juga akan memperhatikan masukan dan mempertimbangkan masukan yang diberikan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan. Hal itu guna melihat apa yang diinginkan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan. Begitupun dalam melakukan evaluasi mutu pendidikan para pendidik dan tenaga kependidikan juga dilibatkan agar mereka mengetahui sampai mana kinerja yang dilakukan selama ini. Hal tersebut juga terlihat ketika peneliti melakukan obserasi di tempat penelitian bahwa para wakil kepala sekolah sangat ramah dan membantu para pendidik dan tenaga pendidik untuk menyelesaikan rancangan pembelajaran yang dibuat oleh para pendidik.

Peningkatan kualitas secara terus menerus juga dilakukan oleh SD Fastabiqul Khairat sebagai langkah untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang terbaik di Kalimantan Timur. Semua unsur yang ada di sekolah pun dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan. Sebagaimana yang ada pada sekolah tersebut, inovasi dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan adanya mata pelajaran mandarin. Inovasi tersebut juga sebagai langkah dalam mempertahankan mutu pendidikan yang ada di sekolah. Untuk mempertahankan mutu pendidikan salah satunya dengan melakukan kerjasama ke berbagai pihak diluar, bahkan hingga ke luar negeri. Peneliti juga temui terkait beberapa program yang menjadi program unggulan SD Fastabiqul Khairat antara lain: *Everyday With Al-Qur'an and Sunnah, Multilingual Method, Learning Process, Multiple Intelegences, Student-LED Confernces, Assembly, Character Building, Classroom Setting, Field Trip, Tahfidz Qur'an 3 Juz, Profesional HR Improvement Program.*

Hubungan dalam ruang lingkup internal juga sangat baik, keharmonisan antar personil yang ada di sekolah sangat diutamakan. Sebab hal ini yang membuat kinerja akan semakin baik. Keselarasan dalam hubungan disebabkan karena semua personil memiliki visi dan misi yang sama di sekolah tersebut serta komunikasi antar personel juga baik. Keterbukaan informasi juga sangat dijunjung tinggi di sekolah tersebut. Transparansi informasi sangat diperhatikan antar personil dalam hal pekerjaan, segala permasalahan yang ada selalu dimusyawarahkan. Sehingga hal tersebut membuat masing-masing personil yang ada saling terbuka satu sama lain. Hal itu pula dalam kontrak kerja bersama, peraturan tersebut ditulis. Tidak sekedar menjalin hubungan pada lingkungan kerja internal, pihak sekolah juga membanun hubungan kerja secara baik dengan pihak luar seperti dinas

pendidikan yang secara langsung juga menaungi pendidikan yang ada di Kota Samarinda. Hubungan ini terjalin dengan sering aktif dan berpartisipasi dalam pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh dinas tersebut. Selain itu, hubungan kepada wali murid juga cukup baik. Apabila ada suatu kendala atau permasalahan yang menyangkut peserta didik, akan dikomunikasikan langsung kepada wali murid atau ketika ada keluhan maupun saran juga akan diterima dengan baik oleh pihak sekolah.

Untuk melakukan peningkatan mutu pendidikan dalam sistem manajemennya, SD Fastabiqul Khairat juga melakukan perubahan budaya atau kultur mereka dalam meningkatkan mutu pendidikan. Perubahan budaya ini dilakukan oleh warga sekolah baik dari perilaku maupun pola pikir yang ditanamkan oleh pimpinan. Respon setiap warga sekolah dalam menghadapi perubahan tersebut juga direspon sangat baik. Mereka paham akan apa yang dilakukan oleh pimpinan dalam membentuk nuansa lingkungan yang kondusif dan mengarah kepada peningkatan mutu pendidikan sekolah. Hasil yang diperoleh dari perubahan kultur tersebut memberikan dampak yang positif terhadap lingkungan kerja. Para pendidik dan tenaga kependidikan lebih giat lagi dalam memperbaiki kinerja di sekolah, memiliki komitmen untuk membangun mutu pendidikan dan capaian mutu pendidikan terealisasi sesuai dengan yang diinginkan.

Kualitas pendidik dan tenaga pendidik juga tidak diragukan lagi, sebab kompetensi yang dimiliki oleh pendidik lumayan bagus, sebab adanya dorongan dari pihak sekolah kepada pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengembangkan kompetensi mereka dan pelatihan tersebut dilakukan di internal sekolah dan di luar. Pelatihan yang dilakukan oleh sekolah dalam rangka meningkatkan kompetensi pendidik berupa bimbingan, pembuatan RPP, dan lain sebagainya. Program tersebut juga dilakukan dalam beberapa tahap atau berjenjang. Program ini menjadi program unggulan yang diselenggarakan oleh SD Fastabiqul Khairat Samarinda yang berstandart nasional maupun internasional. Capaian dalam program tersebut dirasa sangat puas oleh para pendidik dan tenaga pendidik. Hasil yang didapatkan membuat para pendidik dan tenaga kependidikan lebih inovatif dan kreatif. Melihat dari program yang dilakukan oleh SD fastabiqul Khairat, bahwa peningkatan kompetensi profesional pendidik dan tenaga pendidik ini merupakan program unggulan sekolah. Program yang dinamai *Profesional HR Improvement* ini untuk meningkatkan skill dan soft skill tenaga pendidik melalui *weekly meeting*, supervisi, dan workshop secara internal dan eksternal sesuai dengan standar nasional dan internasional.

SD Fastabiqul Khairat dalam pembelajaran masih tetap menggunakan kurikulum K13, sebab hal tersebut dianggap relevan untuk digunakan pada sekolah tersebut. adapun penambahan kurikulum dari internal sekolah dalam rangka melakukan inovasi pendidikan, sehingga dalam melaksanakan pembelajaran dapat menyesuaikan lingkungan yang ada. Pelaksanaan kurikulum tersebut juga dapat dilakukan secara efektif. Sebab ada inovasi atau tambahan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik. Begitupun ketika peneliti amati dilapangan bahwa pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik cukup baik, ada nilai seni religius di dalamnya, yaitu dengan menyanyikan lagu islami untuk belajar menghafal kosa kata bahasa arab. Dari sini dapat ditarik kesimpulan sementara pengelolaan kurikulum dilakukan sangat efektif sesuai dengan kebutuhan dan implementasinya menggunakan K13 yang sesuai dengan aturan pemerintah serta ada pengembangan kurikulum internal sekolah sendiri.

Penerapan total quality manajemen tentunya cenderung lebih kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat menentukan mutu suatu lembaga, untuk itu SD Fastabiqul Khairat Samarinda juga memfokuskan kebutuhan masyarakat dengan cara saling mengkomunikasikan dan memantau secara terus menerus perkembangan peserta didik agar dapat melihat perubahan yang ada, komunikasi ini juga dapat berupa pemenuhan sarana dan prasarana atau juga terkait keilmuan agama yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wali murid untuk membentuk dan menanamkan nilai-nilai moral serta nilai-nilai sosial kepada peserta didiknya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat prioritas bagi sekolah, sebab sekolah merupakan lembaga pendidikan yang mana untuk memenuhi kebutuh masyarakat terhadap pendidikan setiap orang. Kepuasan pelanggan terhadap mutu

pendidikan yang dihasilkan oleh sekolah dilihat dari antusias masyarakat untuk menyekolahkan anaknya pada lembaga tersebut.

Sebagai konfirmasi terkait mutu pendidikan yang ada di SD fastabiqul Khairat peneliti juga melakukan wawancara kepada komite sekolah sebagai pihak luar atau pelanggan layanan yang diberikan oleh SD Fastabiqul Khairat. Hal ini juga dirasakan oleh komite sekolah dalam melihat perkembangan mutu pendidikan yang ada di SD Fastabiqul khairat. Untuk segi pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggan, SD Fastabiqul Khairat melakukan pemenuhan belajar siswa melalui pembelajaran di ruangan dan luar ruangan. Fasilitas sarana dan prasarana juga diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Hal tersebut juga peneliti temui adanya lab komputer yang disediakan oleh sekolah yang cukup bagus untuk meningkatkan pembelajaran di bidang teknologi.

Sistem managerial juga melibatkan semua personil yang ada dan bekerjasama dalam tim. Hal ini disampaikan oleh komite bahwa managerial kerja tim sudah dibuat sesuai struktur organisasi. Kerja kepala sekolah di dampingi wakil kepala sekolah bidang kurikulum dan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan. Wakil kepala sekolah bidang kurikulum dalam kerja dibantu Koordinator Jenjang kelas bawah dan Kordinator jenjang kelas atas. Wakil kepala sekolah bidang kesiswaan yang membawahi kurikulum membaca Al-Quran diketuai Koordinator Ummi, Dibantu Koordinator Ke-Islaman, Koordinator IT, kepala Perpustakaan. Sebagaiman juga peneliti lihat pada bagian struktur organisasi yang ada disekolah, bahwa setiap personil menduduki bidangnya masing-masing dalam proses manajerial.

Peningkatan mutu ini juga selain pelibatan terhadap para tenaga pendidik juga melibatkan *stakeholder* yang ada di luar sekolah. Banyak pihak yang dilibatkan dalam pengembangan mutu pendidikan SD Fastabiqul Khairat seperti pelibatan Yayasan Fastabiqul Khairat, Koperasi Fastabiqul Khairat. Pemanfaatan kerjasama juga dilakukan dengan sistem payroll gaji guru dan SPP siswa dengan bekerjasama pada bank BNI, untuk kurikulum Cambridge bekerja sama dengan Cambridge Curriculum, pembelajaran Al Quran bekerjasama dengan UMMI Foundation, untuk setiap kegiatan siswa dan orang tua bekerja sama dengan Hotel Bumi Senyuir Samarinda, pembelajaran Bahasa Mandarin dengan Xin Rong Chinese Language Center Surabaya, Multiple Elegence Research siswa dengan Next Edu by Munif Chatib, bidang kesehatan dengan Puskesmas Juanda untuk vaksin, katin sehat. Sebagaimana juga peneliti dapati bahwa sekolah ini telah bekerjasama dengan pihak luar baik di dalam negeri maupun luar negeri yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Begitupun dengan respon pihak sekolah apabila ada saran ataupun masukan akan direspon sebaik mungkin dengan mempelajari terlebih dahulu. Apabila saran atau masukan tersebut baik maka akan dipenuhi oleh pihak sekolah. Saran tersebut selalu melibatkan Komite pada setiap kegiatan. Seperti PHBI Idul Qurban, Seminar Parenting minimal 2x setahun, Family Gathering siswa, guru, karyaan dan orang tua murid, bahkan kegiatan outdoor siswa juga melibatkan komite sekolah.

Berdasarkan hasil paparan temuan penelitian di atas, penulis kelompokkan masing-masing indikator tersebut ke dalam tabel berdasarkan hasil temuan penelitian di SD Fastabiqul Khairat Samarinda untuk mempermudah dalam memahami temuan yang ada di lapangan.

**Tabel 1.** Hasil Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan TQM di SD Fastabiqul Khairat Samarinda

No.	Indikator TQM	Temuan
1.	Penanaman Falsafah Kualitas	Menjadi sekolah unggulan guna menghasilkan generasi yang islami, cerdas, mandiri, inovatif, dan berwawasan kebangsaan.
2.	Kepemimpinan Pendidikan	Kepemimpinan yang dilakukan sangat terbuka dan mengedepankan partisipasi dari pendidik dan tenaga kependidikan. Kepala sekolah untuk melakukan

- perencanaan mutu melibatkan guru dalam mengidentifikasi kebutuhan belajar siswa dan meningkatkan pengalaman belajar mereka untuk mencapai apa yang mereka butuhkan yang di bicarakan saat rapat sekolah. Dalam pengambilan keputusan, para pimpinan juga akan memperhatikan masukan dan mempertimbangkan masukan yang diberikan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan. ketika melakukan evaluasi semua para pendidik dan tenaga kependidikan juga dilibatkan.
3. Peningkatan secara terus menerus  
Salah satu inovasi dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan adanya mata pelajaran mandarin. Ada pula program unggulan yang dilakukan yaitu: Everyday With Al-Qur'an and Sunnah, Multilingual Method, Learning Process, Multiple Intelligences, Student-LED Confernces, Assembly, Character Building, Classroom Setting, Field Trip, Tahfidz Qur'an 3 Juz, Profesional HR Improvement Program.
  4. Relasi secara vertikal dan horizontal  
Hubungan antar guru berjalan selaras dan harmonis karena memiliki visi dan misi yang sama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Sehingga komunikasi yang dilakukan juga sangat baik disini. Serta hubungan tersebut kita jaga dengan selalu mengadakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk menjalin silaturahmi seperti kajian, tadarus, family gathering. Adapun yang suka olahraga mereka juga melakukan hobby yang sama seperti futsal, voli, senam dll. Hubungan kerja juga dilakukan dengan pihak luar seperti dinas pendidikan yang secara langsung juga menaungi pendidikan yang ada di Kota Samarinda. Hubungan ini terjalin dengan sering aktif dan berpartisipasi dalam pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh dinas tersebut. Hubungan kepada wali murid juga cukup baik. Apabila ada suatu kendala atau permasalahan yang menyangkut peserta didik, akan dikomunikasikan langsung kepada wali murid atau ketika ada keluhan maupun saran juga akan diterima dengan baik.
  5. Perubahan Kultur  
Pimpinan sekolah memberikan arahan, saran dan masukan terhadap kultur baru untuk membentuk nilai, keyakinan, dan sikap yang diperlukan untuk membangun sekolah dan secara terus menerus hal tersebut dilakukan agar warga sekolah terbiasa dengan apa yang dibangun oleh kepala sekolah. Sekolah memiliki standar mutu pendidikan yang harus dilaksanakan oleh seluruh warga sekolah, perubahan kultur dan pola pikir dapat diselaraskan dengan kegiatan-kegiatan sharing yang sering diadakan dalam agenda "weekly meet". Hasil dari perubahan kultur dapat memperbaiki kinerja pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah, sehingga dapat membangun komitmen warga sekolah dalam mencapai mutu pendidikan yang diinginkan Sekolah memberikan kesempatan kepada pendidik untuk lebih berkembang dalam meningkatkan kompetensi dengan memberikan berbagai macam pelatihan-pelatihan baik internal maupun eksternal yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas pendidik. Ada beberapa program yang ditetapkan seperti pelatihan penyusunan RPP, dukungan materil untuk lanjut pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dll.
  6. Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan
-

---

7.	Pengelolaan Kurikulum	Pengelolaan kurikulum dilakukan sangat efektif sesuai dengan kebutuhan dan implementasinya menggunakan K13 yang sesuai dengan aturan pemerintah serta ada pengembangan kurikulum internal sekolah sendiri
8.	Profesionalisme dan fokus pada pelanggan	Pihak sekolah selalu melakukan komunikasi dan memantau secara terus menerus perkembangan peserta didik agar dapat melihat perubahan yang ada, komunikasi ini juga dapat berupa pemenuhan sarana dan prasarana atau juga terkait keilmuan agama yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wali murid untuk membentuk dan menanamkan nilai-nilai moral serta nilai-nilai sosial kepada peserta didiknya. Orang tua murid yang puas menyekolahkan kembali anaknya di Fastabiqul Khairat dan akan menginfokan ke teman, kerabat dan lain-lainnya tentang sekolah Fastabiqul Khairat.
9.	Prinsip Mutu Pendidikan	Mutu pendidikan yang ada pada sekolah tersebut sangat baik dengan adanya memperhatikan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan pendidikan, peningkatan kualitas baik dalam SDM, sistem pembelajaran, pengembangan <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> , prestasi peserta didik yang banyak diperoleh dari sisi akademik maupun non akademik, pelibatan seluruh personil dalam meningkatkan mutu, pelibatan stake holder dengan membuat kerjasama baik dalam negeri maupun luar negeri, dan respon yang cepat terhadap saran dan masukan.

---

## Pembahasan

*Total Quality Management* merupakan langkah praktis tetapi memiliki pendekatan yang strategis dalam suatu organisasi yang mengedepankan pengguna jasa. *Total Quality Management* menolak segala sesuatu kecuali mutu yang tinggi. *Total Quality Management* bukan hanya suatu slogan, tetapi merupakan kesengajaan dan pendekatan yang sistematis untuk mencapai suatu tingkatan kualitas yang berkelanjutan agar dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh pengguna jasa. Hal ini dapat tercapai melalui suatu filosofi perkembangan berkelanjutan yang hanya bisa di capai oleh manusia dan melalui manusia (Sallis, 2005).

Sebagaimana *Total Quality Management* yang dilakukan oleh lembaga pendidikan diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu di segala lini dan mampu mencapai tujuan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus-menerus, dan terpadu (Marno & Supriyanto, 2008). Hal tersebut sebagaimana yang dilakukan oleh SDFastabiqul Khairat dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan berfokus kepada pelanggan. Manajemen dan karyawan harus mengerti sepenuhnya dan yakin mengapa organisasi akan mencapai total quality, yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif. Setiap anggota dalam organisasi perlu mempunyai pengertian yang sama terhadap istilah-istilah *Total Quality*, seperti kualitas, kerusakan (*defect*), pelayanan yang baik, pelayanan yang merugikan, customer dan lain-lainya (Hardjosoedarmo, 2004).

Sebagaimana penerapan yang terjadi pada SD fastabiqul Khairat dalam meningkatkan mutu, terlebih mereka melakukan penanaman falsafah tersebut menggunakan visi dan misi sebagai nilai filosofi dalam penerapan manajemen pendidikan. Visi dan misi tersebut diberikan kepada seluruh pendidik dan tenaga kependidikan agar mereka melakukan kinerja sebagaimana berlandaskan pada nilai visi dan misi sekolah. Visi sekolah ialah menjadi sekolah unggulan guna menghasilkan generasi yang islami, cerdas, mandiri, inovatif, dan berwawasan kebangsaan. Falsafah



tersebut diberikan kepada segenap pendidik dan tenaga kependidikan yang digunakan sebagai motivasi untuk meningkatkan mutu pendidikan di SD Fastabiqul Khairat.

SD Fastabiqul Khairat menjadi sekolah yang memiliki prestasi-presatasi dibidang akademik maupun non akademik. Prestasi tersebut tidak hanya untuk peserta didik tetapi para pendidik juga produktif dalam menggapai prestasi. Sebagaimana pula yang terjadi di SD Tunas Bangsa Kubu Raya penerapan TQM juga meningkatkan prestasi peserta didik sebagai hasil dari penerapan falsafah pada para personil menejemen yang ada pada sekolah tersebut (Wibowo, Wibowo, Syukri, & Sukmawati, 2019).

Kepemimpinan pula merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh suatu organisasi akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi tersebut dalam kiprahnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan memiliki visi kedepan untuk kemajuan lembaga (Arista, Mariani, Sartika, Murni, & Harahap, 2023; Heriyono, Chrysoekamto, Fitriah, & Kartiko, 2021). Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak terutama kepala sekolah harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu. Manajemen puncak harus memberikan contoh dalam hal pola sikap, pola fikir dan pola tindak yang mencerminkan falsafah mutu yang telah ditanamkan (Hasanah, Basalamah, & Farida, 2022). Dengan kata lain, manajemen puncak harus bersikap, berfikir dan bertindak tentang mutu dalam semua keputusan dan aktivitasnya. Ini berarti bahwa manajemen puncak harus bersedia menerima siapapun dalam organisasi yang akan memberikan kontribusi dalam perbaikan mutu produk dan jasa organisasinya (Hardjosoedarmo, 2004).

W. Edward Demings yang dikutip oleh (Sallis, 2005), dalam konsep TQM secara singkat menjelaskan bahwa dalam menejemen kualitas, semua individu dalam suatu instansi memiliki tanggung jawab atas bidang yang ia kerjakan terutama untuk posisi senior menejer, dimana seorang senior menejer harus bisa memberikan arahan dan tanggung jawab terhadap menejemen kualitas produk. Menurutnya juga bahwa apabila terdapat suatu kesalahan yang muncul dalam suatu produk, hal tersebut merupakan kesalahan dari Senior menejer sebagai orang yang memberikan arahan serta visi kedepannya. Hal tersebut juga tercermin pada SD Fastabiqul Khairat Kepala sekolah melalui wakil dibidannya masing-masing memberikan pola kepemimpinan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kompetensi dan sangat aktif dalam mendorong dan memberikan motivasi kepada segenap warga sekolah untuk selalu aktif dan memiliki kualitas yang baik dan selalu berusaha untuk mendidik para peserta didik agar memiliki kemampuan yang diinginkan serta mampu bersaing di dunia luar kelak. Hal tersebut juga yang dilakukan oleh SD Tunas Bangsa Kubu Raya melalui penelitian (Wibowo et al., 2019) bahwa Kualitas kepemimpinan yang dilakukan oleh pimpinan sekolah yaitu Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, dan Koordinator Kurikulum PYP berdasarkan kerjasama tim yaitu tim pimpinan dan tim guru. Kerja tim di SD Tunas Bangsa Kubu Raya yang terdiri dari tim pimpinan dan tim guru dinilai baik karena tim anggota mengembangkan perilaku tim yang baik dan bekerja secara kolaboratif baik dalam membuat rencana dan mengimplementasikannya. Upaya membangun budaya mutu diupayakan oleh pimpinan dan guru (Sabarudin, Ayyubi, Rohmatulloh, & Indriyani, 2023).

Sebagai sebuah pendekatan, Total Quality Management mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan Total Quality Management, akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus (Karageorgos, Kriemadis, Travlos, & Kokaridas, 2021). Semangat tersebut akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Untuk menciptakan kultur perbaikan terus-menerus, seorang manajer harus mempercayai stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-tingkatan yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan staf sebuah tanggung jawab untuk menyampaikan mutu dalam lingkungan mereka. Staf membutuhkan kebebasan kerja dalam kerangka kerja yang sudah

jas dan tujuan organisasi yang sudah diketahui (Sallis, 2005). Sebagaimana peningkatan kualitas secara terus menerus juga dilakukan oleh SD Fastabiqul Khairat sebagai langkah untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang terbaik di Kalimantan Timur. Semua unsur yang ada di sekolah pun dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan.

Perbaikan secara terus menerus yang dilakukan oleh SD Fastabiqul Khairat sebagaimana pula yang dikemukakan oleh (Prueangphitchayathon, Tesaputa, & Somprach, 2015), bahwa sekolah harus memiliki kepemimpinan akademik yang tinggi dan kemampuan mengembangkan mutu di sekolah, mampu mengelola lingkungan dan sumber daya, baik di dalam maupun di luar sekolah, untuk memenuhi kualitas siswa, mampu merancang rencana strategis dan rencana operasi tahunan, berpegang pada prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, dengan tujuan penting untuk meningkatkan pencapaian siswa, manajemen proses untuk meningkatkan kualitas terus menerus, pengembangan sekolah sebagai pembelajaran organisasi, kerja tim personel, proses kunci administrasi sekolah yang meliputi empat misi: akademik, kepegawaian, administrasi umum, perencanaan anggaran (Prueangphitchayathon et al., 2015).

Kunci keberhasilan budaya *Total Quality Management* adanya suatu hubungan yang efektif, baik secara internal maupun secara eksternal, antara pelanggan dengan supplier. Semua jaringan dan komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal perlu dioptimalkan. Hal ini sangat diperlukan untuk membentuk iklim kondusif bagi terciptanya budaya kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, pimpinan perlu menciptakan budaya komunikasi dengan memanfaatkan semua media secara multi arah secara harmonis setiap saat diperlukan untuk menerapkan Total Quality Management dalam bidang pendidikan. Jika hal ini dapat dilakukan dan disambut dengan baik berarti organisasi ini sudah siap memasuki abad komunikasi dan informasi (Marno & Supriyanto, 2008). SD Fastabiqul khairat dalam melakukan hubungan dalam ruang lingkup internal juga sangat baik, keharmonisan antar personil yang ada di sekolah sangat diutamakan. Sebab hal ini yang membuat kinerja akan semakin baik. Keselarasan dalam hubungan disebabkan karena semua personil memiliki visi dan misi yang sama di sekolah tersebut serta komunikasi antar personel juga baik. Selain itu, keterbukaan informasi juga sangat dijunjung tinggi di sekolah tersebut. Transparansi informasi sangat diperhatikan antar personil dalam hal pekerjaan, segala permasalahan yang ada selalu dimusyawarahkan. Sehingga hal tersebut membuat masing-masing personil yang ada saling terbuka satu sama lain (Wulogening & Timan, 2020). Hal itu pula dalam kontrak kerja bersama, peraturan tersebut ditulis.

Hubungan yang dilakukan tidak sekedar pada lingkungan kerja internal, pihak sekolah juga membanun hubungan kerja secara baik dengan pihak luar seperti dinas pendidikan yang secara langsung juga menaungi pendidikan yang ada di Kota Samarinda. Hubungan ini terjalin dengan sering aktif dan berpartisipasi dalam pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh dinas tersebut. Untuk itu, proses penerapan TQM dalam dimensi hubungan secara vertical dan horizontal telah diaplikasikan dan diselenggarakan oleh pihak sekolah. Tidak menuntup kemungkinan dalam sistem pelaksanaannya, hal ini akan memmberikan dampak yang cukup baik terhadap mutu dan iklim kerja yang efektif serta kondusif (Wulogening & Timan, 2020).

Total Quality Management memerlukan perubahan kultur. Ini terkenal sulit untuk diwujudkan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. *Total Quality Management* membutuhkan perubahan sikap dan metode. Staf dalam institusi harus memahami dan melaksanakan pesan moral *Total Quality Management* agar bisa membawa dampak. Bagaimanapun juga, perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi (Sallis, 2005). Perubahan metode tersebut ditandai dengan sebuah pemahaman bahwa orang menghasilkan mutu. Ada dua hal penting yang diperlukan staf untuk menghasilkan mutu. Pertama, staf membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja. Mereka membutuhkan alat-alat keterampilan dan mereka harus bekerja dengan sistem dan prosedur yang sederhana dan membantu pekerjaan mereka. Lingkungan yang mengelilingi staf memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kemampuan mereka dalam mengerjakan pekerjaannya secara tepat dan efektif. Di antara ciri-ciri lingkungan yang membantu tersebut adalah sistem dan prosedur

dalam suatu organisasi memotivasi dan meningkatkan kerja guru (Damayanti, Sianturi, Damayanto, Bangkara, & Ristianti, 2023; Fitriyana, Astuti, Rahman, Werdiningsih, & Idrus, 2023).

Prosedur yang baik dan motivatif memang tidak serta-merta akan menghasilkan mutu, namun prosedur yang tidak baik dan salah-asuh justru akan membuat mutu menjadi sulit dicapai. Kedua, untuk melakukan pekerjaan dengan baik, staf memerlukan lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prestasi yang mereka raih. Mereka memerlukan pemimpin yang dapat menghargai prestasi mereka dan membimbing mereka untuk meraih sukses yang lebih besar. Motivasi untuk melakukan pekerjaan yang baik adalah hasil dari sebuah gaya kepemimpinan dan dari atmosfer (Sallis, 2005). Perubahan budaya atau kultur yang dilakukan SD Fastabiqul Khairat dalam meningkatkan mutu pendidikan dilakukan oleh warga sekolah baik dari perilaku maupun pola pikir yang ditanamkan oleh pimpinan (Chande, 2023). Respon setiap warga sekolah dalam menghadapi perubahan tersebut juga direspon sangat baik. Mereka paham akan apa yang dilakukan oleh pimpinan dalam membentuk iklim kerja yang kondusif dan mengarah kepada peningkatan mutu pendidikan sekolah. Hasil yang diperoleh dari perubahan kultur tersebut memberikan dampak yang positif terhadap lingkungan kerja. Para pendidik dan tenaga kependidikan lebih giat lagi dalam memperbaiki kinerja di sekolah, memiliki komitmen untuk membangun mutu pendidikan dan capaian mutu pendidikan terealisasi sesuai dengan yang diinginkan (Mustarsida, Maarif, & Rusydi, 2023).

Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil perubahan budaya, seluruh anggota organisasi, termasuk para manajer, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan. Program ini merupakan langkah-langkah persiapan bagi pemberdayaan kepada seluruh guru dan karyawan. Dalam pemberdayaan ini seluruh guru dan karyawan diberi kepercayaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mengorganisasikan diri kedalam self-managing teams guna memperbaiki proses dalam mencapai mutu produk dan jasa (Hardjosoedarmo, 2004). Dalam meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, SD Fastabiqul Khairat mendapatkan Kualitas pendidik dan tenaga pendidik juga tidak diragukan lagi. Sebab kompetensi yang dimiliki oleh pendidik lumayan bagus, sebab adanya dorongan dari pihak sekolah kepada pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengembangkan kompetensi mereka melalui program pelatihan dan pelatihan tersebut dilakukan di internal sekolah dan di luar. Pelatihan yang dilakukan ini berupa bimbel pembuatan RPP, dan lain sebagainya. Program tersebut juga dilakukan dalam beberapa tahap atau berjenjang. Program ini menjadi program unggulan yang diselenggarakan oleh SD Fastabiqul Khairat Samarinda yang berstandart nasional maupun internasional. Peningkatan kompetensi profesional pendidik dan tenaga pendidik ini merupakan program unggulan sekolah. Program yang dinamai *Profesional HR Improvement* ini untuk meningkatkan skill dan soft skill tenaga pendidik melalui *weekly meeting*, supervisi, dan workshop secara internal dan eksternal sesuai dengan standar nasional dan internasional. Capaian dalam program tersebut dirasa sangat puas oleh para pendidik dan tenaga pendidik. Hasil yang didapatkan membuat para pendidik dan tenaga kependidikan lebih inovatif dan kreatif.

Lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu tidak sekedar pada performa kinerja yang dimiliki, akan tetapi juga memprioritaskan kurikulum yang ada guna melakukan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan (Hasbi & Mahmudah, 2020; Susanti & Rokhman, 2022). Kurikulum juga merupakan salah satu komponen pendidikan yang memegang peranan penting dalam menentukan ke arah mana sasaran dan tujuan peserta didik akan dibawa serta kemampuan minimal dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh peserta didik setelah selesai mengikuti program pendidikan. Atas dasar tersebut, maka SD Fastabiqul Khairat melakukan perubahan yang menuntut adanya penyesuaian-penyesuaian tertentu dalam bidang pendidikan merupakan suatu hal yang harus dilakukan, sebagai upaya memperbaiki dan mengembangkan kualitas pendidikan, menuju terciptanya kehidupan yang cerdas, damai, terbuka, demokratis, dan mampu bersaing, baik tingkat nasional maupun internasional. Dalam konteks pendidikan sekolah, agar lulusannya memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif, maka kurikulum dikembangkan dengan pendekatan berbasis kompetensi. Hal ini

dilakukan agar pendidikan secara kelembagaan dapat merespon secara proaktif berbagai perkembangan informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta tuntutan desentralisasi (Sallis, 2005).

Misi utama Total Quality Management dalam lembaga adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Lembaga yang unggul akan selalu menjaga kedekatan dengan pelanggan serta memiliki ketertarikan (obsesi) terhadap kualitas. Oleh karena itu, pimpinan lembaga pendidikan perlu mengembangkan paradigma baru bahwa yang semula kecenderungannya acuh dengan pelanggan, di masa mendatang harus memprioritaskan dan memuaskan pelanggan (Zamroni & Fajri, 2022). Hal ini didasarkan pada ciri utama penentu kualitas versi *Total Quality Management* bahwa pelangganlah yang akhirnya menentukan kualitas (Charantimath, 2017).

Agar transformasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan bisa tercapai, maka antara lembaga pendidikan dan pihak pengajar harus bekerjasama, dengan kata lain semua yang berkaitan dengan lembaga pendidikan harus bekerjasama dan benar-benar berupaya untuk mengadakan perbaikan mutu pendidikan. Apabila penerapan *Total Quality Management* tidak dibarengi dengan usaha yang memaksimalkan diri seluruh pihak pengelola pendidikan (kepala sekolah, guru, karyawan, siswa, dan masyarakat), maka upaya peningkatan mutu pendidikan tidak terwujud dengan baik. Penerapan mutu pendidikan dalam pengelolaan organisasi pendidikan mengacu pada organisasi industri, maka instrumen *Total Quality Management* dalam pendidikan meliputi produk, customer, model-model mutu, mutu pembelajaran, standar mutu dan kepemimpinan pendidikan (Sohel-Uz-Zaman, Anjalin, Soheli-Uz-Zaman, & Anjalin, 2016).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap penerapan *Total Quality Management* yang dinilai dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan aspek *empathy* sudah sangat memuaskan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, hal ini ditunjukkan dari fasilitas, input, dan output yang telah baik untuk saat ini dan untuk masa yang akan datang. Hal ini dapat menjadi acuan untuk menjaga mutu pendidikan di SD Fastabiqul Khairat Samarinda. Senada dengan (Rahmah, 2018), yang mengatakan bahwa penerapan *Total Quality Management* sangat berpengaruh untuk melihat tingkat kepuasan dan mengevaluasi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa penerapan *Total Quality Management* semakin baik dan kuat budaya organisasi akan diikuti dengan peningkatan kinerja guru dan kualitas pendidikan.

Semua jaringan dan komunikasi vertikal maupun horizontal perlu dioptimalkan untuk membentuk iklim kondusif terciptanya budaya komunikasi dengan memanfaatkan semua media secara multi arah dan secara harmonis yang setiap saat diperlukan untuk mengimplementasikan manajemen terpadu dalam bidang pendidikan (Marno & Supriyanto, 2008). Sebagai contoh untuk dalam pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggan, SD Fastabiqul Khairat melakukan pemenuhan belajar siswa melalui inovasi pembelajaran yang dilakukan di ruangan dan luar ruangan. Fasilitas sarana dan prasarana juga diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Hal ini merupakan pemenuhan kebutuhan pelanggan terhadap adanya pendidikan yang selalu inovatif dan sarana prasarana terpenuhi sehingga aktifitas pembelajaran dapat dilaksanakan dengan maksimal. Peningkatan kualitas baik dalam SDM, sistem pembelajaran, pengembangan *soft skill* dan *hard skill*, prestasi peserta didik yang banyak diperoleh dari sisi akademik maupun non akademik, pelibatan seluruh personil dalam meningkatkan mutu, pelibatan *stakeholder* dengan membuat kerjasama baik dalam negeri maupun luar negeri, dan respon yang cepat terhadap saran dan masukan. Tentunya hal tersebut telah mencapai prinsip yang ada pada *Total Quality Management*.

Berdasarkan dari sini dapat dipahami bahwa penerapan *Total Quality Management* yang ada pada SD Fastabiqul Khairat telah dapat dikatakan cukup baik dalam segi penerapannya di lapangan. Hasil yang dicapai pula sangat baik sehingga tidak disangsikan lagi terkait perolehan prestasi yang pernah dicapai pada tahun 2019 yaitu sebagai juara 2 se-Indonesia terhadap Budaya Mutu dalam komponen

pembelajaran. Selain itu pula prestasi lainnya juga tidak diragukan lagi sebagai sekolah swasta rujukan di Indonesia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Sekolah Dasar Fastabiqul Khairat yang telah terbukti sebagai sekolah dengan prestasi tingkat Nasional sebagai SD Rujukan tahun 2018 dan juara 2 Nasional dalam Komponen Pembelajaran Sekolah Budaya Mutu tahun 2019 dalam meningkatkan mutu pendidikan berbeda dengan beberapa sekolah yang bernuansa Islami lainnya. Hal tersebut terlihat dari beberapa langkah strategis dalam manajemennya untuk mengatur setiap program maupun menjalin hubungan kepihak luar dengan profesional. Peningkatan secara terus menerus juga dilakukan seperti mengedepankan profesionalisme tenaga pendidik dalam setiap bidang yang ditangani oleh ahlinya seperti pengajar bahasa asing oleh tenaga kursus langsung dan membekali pendidik untuk selalu meningkatkan profesionalismenya baik tingkat lokal maupun internasional. Peningkatan mutu pembelajaran juga dilakukan dengan kolaborasi kurikulum cambridge. Peningkatan sarana prasarana yang lengkap guna menunjang kemampuan siswa dalam penguasaan skill dan hard skill. Selalu mengedepankan para peserta didik maupun orang tua melalui saran yang diberikan. Berdasarkan dari hal tersebut, manajemen yang dilakukan oleh Sekolah Dasar fastabiqul Khairat Samarinda dapat menjadi percontohan bagi sekolah lainnya guna meningkatkan kualitas pendidikan dengan pendekatan *Total Quality Management*.

Penelitian ini hanya terbatas pada peningkatan mutu dengan pendekatan *Total Quality Management*. Kekurangan dalam penelitian ini hanya melihat secara garis besar terkait peningkatan mutu pendidikan melalui pendekatan *Total Quality Management*. Peneliti berharap kedepannya penelitian ini dapat ditindaklanjuti secara mendalam dalam melihat mutu pendidikan di Sekolah Dasar fastabiqul Khairat Samarinda.

## REFERENSI

- Arifin, Zainal. (2020). The Headmaster's Strategies In Implementing Management Based On Schools In Smp Muhammadiyah Solokuro Lamongan. *TADARUS*, 8(2), 102–111. <https://doi.org/10.30651/TD.V8I2.4294>
- Arifin, Zainul, Desrani, A., Ritonga, A. W., & Ibrahim, F. M. A. (2023). An Innovation in Planning Management for Learning Arabic at Islamic Boarding Schools. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 77–89. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.3237>
- Arista, H., Mariani, A., Sartika, D., Murni, D., & Harahap, E. K. (2023). Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pembentukan Karakter Religius Peserta Didik (Input, Proses dan Output). *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(1), 38–52. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v2i1.13>
- Azizi, M. H., Bakri, S., & Choiriyah, S. (2023). Implementation of Total Quality Management in the Ministry of Religion-Based Education. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 125–136. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.3067>
- Chande, A. (2023). Global Politics of Knowledge Production: The Challenges of Islamization of Knowledge in The Light of Tradition Vs Secular Modernity Debate. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 271–289. <https://doi.org/10.31538/nzh.v6i2.3502>
- Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management*. New Delhi, India: Pearson Education.
- Damayanti, F., Sianturi, N. M., Damayanto, A., Bangkara, B. M. A. S. A., & Ristianti, D. H. (2023). The Excellence of Lecturer HR in Increasing Competition In Research-Based Higher Education Services. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 4(1), 37–57. <https://doi.org/10.31538/tijie.v4i1.292>

- Dian, D., Faturrahman, R. H., & Mulyawati, R. (2022). School-Based Quality Improvement Management System. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(3), 2370–2380. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i3.1953>
- Fitriyana, F., Astuti, H. W., Rahman, A., Werdiningsih, R., & Idrus, S. (2023). Servant Leadership and Perceived Organizational Support for Lecturer Loyalty Through Empowerment. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 4(1), 113–127. <https://doi.org/10.31538/tijie.v4i1.318>
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasanah, D. N. U., Basalamah, R., & Farida, E. (2022). Quality Control of The Internalization of Religious Maturity. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(2), 876–886. <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i2.2319>
- Hasbi, R. P. A. C., & Mahmudah, F. N. (2020). Pengembangan Kurikulum Sekolah Berbasis Kewirausahaan Di Sma Negeri 1 Temon. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 180–194. <https://doi.org/10.31538/ndh.v5i2.563>
- Heriyono, H., Chrysoekamto, R., Fitriah, R. N., & Kartiko, A. (2021). Gaya Kepemimpinan Prof. Dr. Kh. Asep Saifuddin Chalim dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Pesantren. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 21–30. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v2i1.64>
- Huswatun, E., & Kholid, I. (2021). Analysis of customer satisfaction using Total Quality Management (TQM) junior high school. *Journal of Advanced Islamic Educational Management*, 1(1), 01–10. <https://doi.org/10.24042/jaiem.v1i1.8788>
- Jami, D. Z., & Muharam, A. (2022). Strategy for Improving the Quality of Islamic Religious Education Study Programs with Total Quality Management. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 267–283. <https://doi.org/10.31538/ndh.v7i2.2096>
- Karageorgos, C., Kriemadis, A., Travlos, A., & Kokaridas, D. (2021). Planning And Implementing Total Quality Management In Education: The Case Of Cyprus. *International Journal Of Educational Management And Innovation*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.12928/Ijemi.V2i1.2627>
- Marno, & Supriyanto, T. (2008). *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3th Editio). London: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukolwe, O., Michael, O., & Jack, O. (2017). Implementation Of Total Quality Management In Primary Schools As A Panacea For Low Academic Achievement. *European Journal of Research in Social Sciences*, 5(5).
- Mustarsida, U., Maarif, M. A., & Rusydi, I. (2023). Manajemen Pengembangan Karakter Anak Usia Dini Melalui Kegiatan Parenting. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 855–866. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.689>
- Prueangphitchayathon, S., Tesaputa, K., & Somprach, K. (2015). Application of Total Quality Management System in Thai Primary Schools. *Educational Research and Reviews*, 10(11), 1535–1546.
- Rahmah, U. (2018). View of The Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 111–131.
- Sabarudin, M., Ayyubi, I. I. A., Rohmatulloh, R., & Indriyani, S. (2023). The Effect of Contextual Teaching and Learning Models on Al-Quran and Hadith Subjects. *At-Tadzkir: Islamic Education Journal*, 2(2), 129–142. <https://doi.org/10.59373/attadzkir.v2i2.43>
- Sallis, E. (2005). *Total Quality Management in Education* (3th ed.). London: Kogan Page.
- Shahmohammadi, N. (2018). The Impact of Total Quality Management on the Effectiveness of Educational Programs of Karaj First Grade High Schools. *Technology & Applied Science Research*, 8(1), 2433–2437.

- Sohel-Uz-Zaman, A. S. Md., Anjalin, U., Sohel-Uz-Zaman, A. S. Md., & Anjalin, U. (2016). Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 4(11), 207–217. <https://doi.org/10.4236/JSS.2016.411017>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadari, Huda, M., Perianto, E., Haryanto, & Subarkah, E. (2021). Improving Education Quality Of Secondary School In Indonesia: An Empirical Research. *Journal Of Southwest Jiaotong University*, 56(4), 330–337. <https://doi.org/10.35741/Issn.0258-2724.56.4.28>
- Susanti, S., & Rokhman, M. (2022). Fostering Learners' Interpersonal Intelligence through Religious Extracurricular Activities: A Case Study in An Islamic School. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 3(1), 92–104. <https://doi.org/10.31538/tijie.v3i1.115>
- Sutarno, S. (2023). Supervision Management in Improving Madrasah Achievement in State Aliyah Madrasah. *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(1), 53–65. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v2i1.21>
- Wibowo, R., Wibowo, R., Syukri, S., & Sukmawati, S. (2019). Implementation of Total Quality Management (TQM) at Tunas Bangsa Primary School (SD Tunas Bangsa) in Kubu Raya Regency. *JETL (Journal of Education, Teaching and Learning)*, 4(1), 185–191. <https://doi.org/10.26737/jetl.v4i1.994>
- Wulogening, H. I., & Timan, A. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 137–146. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31282>
- Yumnah, S., Iswanto, J., Pebriana, P. H., Fadhillah, F., & Fuad, M. I. (2023). Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Sumber Daya Guru Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 92–104. <https://doi.org/10.31538/MUNADDHOMAH.V4I1.350>
- Zamroni, & Fajri, M. (2022). Excellent Service in The Perspective of Social Reconstruction: Public Perception and Expectation. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(4), 1079–1091. <https://doi.org/10.33650/AL-TANZIM.V6I4.3737>