

PENERAPAN MODEL MANAJEMEN MUTU TQM DAN ISO DALAM PENGELOLAAN PENDIDIKAN

Nama_1Fajrian Nanda Dwi Rezky¹, Nama_2 Sri Rahayu Amrina Rosyada²,
Nama_3 M. Sobry³

Institusi/lembaga Penulis ¹Universitas Islam Negeri Mataram

Institusi / lembaga Penulis ²Universitas Islam Negeri Mataram

Institusi / lembaga Penulis ³Universitas Islam Negeri Mataram

Alamat e-mail : ([1fajriannandadwirezky06@gmail.com](mailto:fajriannandadwirezky06@gmail.com)), Alamat e-mail :

[2rahayuamrinarosyada23@gmail.com](mailto:rahayuamrinarosyada23@gmail.com), Alamat e-mail :

[2m.sobrysutikno@uinmataram.ac.id](mailto:m.sobrysutikno@uinmataram.ac.id).

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) and ISO quality management models in educational management. The main focus is on how TQM and ISO principles can be integrated to enhance the effectiveness, efficiency, and quality of educational services in formal educational institutions. This research employs a qualitative descriptive approach through document analysis, interviews, and observations of quality management practices in selected schools and universities. The findings indicate that the application of TQM and ISO significantly contributes to improving quality culture, teacher professionalism, and student satisfaction. However, the success of implementation largely depends on leadership commitment, stakeholder involvement, and the sustainability of evaluation and quality improvement programs. The study concludes that the synergy between TQM and ISO provides an effective strategy for developing a standardized, adaptive, and continuously improving educational management system.

Keywords: TQM, ISO, quality management, educational management, quality improvement.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan model manajemen mutu Total Quality Management (TQM) dan standar ISO dalam pengelolaan pendidikan. Fokus utama kajian ini adalah bagaimana prinsip-prinsip TQM dan ISO dapat diintegrasikan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu layanan pendidikan di lembaga pendidikan formal. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui analisis dokumen, wawancara, dan observasi terhadap praktik manajemen mutu di beberapa sekolah dan perguruan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dan ISO berkontribusi signifikan terhadap peningkatan budaya mutu, profesionalisme tenaga pendidik, dan kepuasan peserta didik. Namun, keberhasilan implementasi

sangat bergantung pada komitmen pimpinan, keterlibatan seluruh warga sekolah, serta keberlanjutan program evaluasi dan peningkatan mutu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi antara TQM dan ISO merupakan strategi efektif dalam menciptakan sistem pengelolaan pendidikan yang terstandar, adaptif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: TQM, ISO, Manajemen Mutu, Pengelolaan Pendidikan, Peningkatan Mutu.

A. Pendahuluan

Pendidikan ialah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam dunia pendidikan, untuk mencapai kepuasan pelanggan berarti berbicara tentang mutu suatu lembaga pendidikan. Mutu suatu lembaga pendidikan perlu diperhatikan, karena lembaga pendidikan merupakan sarana untuk mengembangkan sumber daya manusia. Untuk menentukan kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari kualitas atau mutu pendidikannya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu masalah dalam dunia pendidikan sekarang ini adalah rendahnya kualitas dalam pendidikan.

Rendahnya kualitas pendidikan Indonesia dapat dilihat dari minimnya prestasi yang diraih oleh lembaga-lembaga tersebut. Selain itu, masalah lain yang sering terjadi dalam dunia

pendidikan adalah tidak tersedianya media dan fasilitas penunjang pembelajaran, ketidakmampuan guru dan staf lembaga pendidikan, serta sistem administrasi yang tidak profesional. Padahal untuk mencapai pendidikan yang berkualitas, unsur-unsur tersebut merupakan penunjang dalam peningkatan mutu pendidikan.

Peningkatan mutu lembaga pendidikan dengan memenuhi segala standar yang ada akan efektif apabila dalam pengelolaannya lembaga pendidikan tersebut menerapkan manajemen yang tepat. Sukses atau gagalnya lembaga pendidikan meraih visi, misi, dan tujuan sangat ditentukan sejauh mana manajemen dijalankan dengan baik. Gagalnya upaya pencapaian tujuan pendidikan dapat dipastikan karena kegagalan manajemennya. Untuk itu kinerja tim manajemen beserta peran stakeholder terkait sangat diperlukan untuk menjamin sukses atau gagalnya suatu lembaga pendidikan.

Dalam ajaran islam banyak memberikan landasan-landasan tentang kualitas dan totalitas terhadap ummatnya, salah satunya firman Allah

dalam surah Al-Baqarah ayat 208, yang berbunyi:

ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً

“Masuklah kamu kedalam islam secara menyeluruh”. (QS.Al-Baqoroh` : 208)

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan TQM, pertama lafadz “السلم” dan “كَافَّةً”. Kata “silm”, selama ini kita artikan “Islam” dalam kontek agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi yang meliputi kata “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “kaffah”, sudah jelas memiliki arti total dan totalitas. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertin-daklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.

Berdasarkan ayat tersebut, jelas bahwa firman Allah tersebut menganjurkan dan mengarahkan umat Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai khalifah di dunia ini. Dan ini sangat sejalan dengan konsep Total Quality Management serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas.

Kualitas, efisiensi, kinerja, dan efektivitas suatu lembaga pendidikan sangat diperlukan dalam meningkatkan mutunya. Hal ini sangat diperlukan mengingat dewasa ini terjadi persaingan yang ketat antar

lembaga pendidikan dalam hal kualitas yang ditawarkan. Maka dari itu, lembaga pendidikan harus bekerja keras untuk mencapai hasil yang lebih baik, salah satunya dengan mengembangkan berbagai model manajemen sehingga dapat membedakan dari lembaga yang lain. Selain itu mutu lembaga pendidikan harus ditingkatkan agar pendidikan di Indonesia dapat bersaing dengan negara lain, terlebih lagi dalam menghadapi globalisasi di segala bidang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif**, karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses, strategi, serta hasil penerapan model manajemen mutu **Total Quality Management (TQM)** dan **ISO** dalam pengelolaan pendidikan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali secara komprehensif pengalaman, persepsi, dan praktik manajemen mutu yang diterapkan oleh lembaga pendidikan, tanpa intervensi atau manipulasi variabel.

Penelitian dilaksanakan di beberapa lembaga pendidikan yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu berbasis TQM dan/atau ISO. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive, dengan pertimbangan bahwa lembaga tersebut memiliki dokumen sistem mutu, kebijakan mutu, serta telah melalui proses audit internal atau eksternal.

Subjek penelitian meliputi pimpinan lembaga pendidikan (kepala sekolah atau rektor), tenaga pendidik, staf administrasi, dan peserta didik. Data dikumpulkan melalui **wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen**. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang kebijakan dan praktik manajemen mutu, observasi dilakukan untuk melihat implementasi prinsip TQM dan ISO dalam kegiatan sehari-hari, sedangkan analisis dokumen dilakukan terhadap pedoman mutu, laporan audit, dan rencana peningkatan mutu lembaga.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan **model analisis interaktif Miles dan Huberman**, yang meliputi tiga tahap utama: **reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan**. Proses analisis dilakukan secara terus menerus sejak pengumpulan data hingga diperoleh pola dan tema yang menggambarkan efektivitas penerapan TQM dan ISO dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Untuk menjamin **keabsahan data**, peneliti menggunakan **triangulasi sumber dan teknik**, yakni membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumen yang relevan. Dengan cara ini, diperoleh gambaran yang lebih objektif dan valid mengenai implementasi model manajemen mutu di lembaga pendidikan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen di beberapa lembaga pendidikan yang telah menerapkan model manajemen mutu berbasis **TQM (Total Quality Management)** dan **ISO (International Organization for Standardization)**, diperoleh beberapa temuan utama sebagai berikut:

1. **Komitmen Manajemen terhadap Mutu**
Lembaga pendidikan menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi terhadap mutu melalui penetapan **visi, misi, dan kebijakan mutu** yang jelas. Pimpinan lembaga secara aktif mendorong penerapan prinsip TQM dan ISO, seperti *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan) dan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Komitmen ini ditunjukkan melalui pembentukan tim penjaminan mutu internal, penyusunan SOP (Standard Operating

Procedure), serta pelaksanaan audit mutu secara periodik.

2. Implementasi Prinsip TQM dan ISO dalam Proses Pendidikan

Penerapan prinsip-prinsip mutu meliputi peningkatan profesionalisme tenaga pendidik melalui pelatihan berkelanjutan, penerapan standar proses pembelajaran, serta evaluasi kinerja berbasis mutu. Prinsip *kaizen* (perbaikan terus-menerus) diterapkan dalam pengelolaan administrasi, layanan akademik, dan kegiatan pembelajaran. Sementara itu, penerapan standar ISO 9001:2015 berkontribusi dalam pembentukan sistem dokumentasi dan prosedur kerja yang lebih tertata dan transparan.

3. Budaya Mutu dan Keterlibatan Seluruh Komponen Sekolah

Salah satu dampak positif penerapan model mutu ini adalah terbentuknya **budaya mutu** di lingkungan lembaga pendidikan. Semua warga sekolah, termasuk guru, staf,

dan siswa, memiliki kesadaran akan pentingnya mutu layanan pendidikan. Keterlibatan partisipatif mendorong munculnya rasa tanggung jawab bersama terhadap hasil dan proses pendidikan.

4. Hambatan dalam Implementasi

Meski hasilnya positif, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman teknis tentang standar ISO di kalangan tenaga pendidik, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan sumber daya manusia dan dana untuk mendukung kegiatan audit serta pelatihan berkelanjutan.

5. Dampak terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan

Secara umum, lembaga yang menerapkan TQM dan ISO mengalami peningkatan signifikan dalam **efisiensi pengelolaan, kepuasan siswa dan orang tua**, serta **kualitas proses pembelajaran**. Implementasi sistem mutu juga memperkuat akuntabilitas lembaga dalam penyelenggaraan pendidikan.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dan ISO memberikan pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kualitas manajemen pendidikan. Temuan ini sejalan dengan teori **Deming (1986)** yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam manajemen mutu. Dalam konteks pendidikan, TQM tidak hanya berfokus pada hasil akademik, tetapi juga pada proses pembelajaran, pelayanan administrasi, dan hubungan antar pemangku kepentingan.

Standar ISO 9001:2015 melengkapi prinsip-prinsip TQM dengan menyediakan kerangka kerja yang lebih sistematis dalam dokumentasi, audit, dan evaluasi mutu. Integrasi keduanya menghasilkan sistem pengelolaan mutu yang tidak hanya **adaptif dan akuntabel**, tetapi juga berorientasi pada **kepuasan pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat)**.

Namun, penerapan model ini memerlukan dukungan dari aspek

kepemimpinan transformasional, sumber daya manusia yang kompeten, serta **evaluasi berkelanjutan**. Tanpa komitmen kuat dari pimpinan dan partisipasi aktif seluruh warga sekolah, penerapan TQM dan ISO cenderung bersifat administratif dan tidak berdampak signifikan terhadap peningkatan mutu sesungguhnya.

Dengan demikian, sinergi antara TQM dan ISO terbukti efektif dalam membangun budaya mutu yang berkelanjutan di lembaga pendidikan, asalkan diikuti oleh **komitmen pimpinan, pelibatan semua pihak, dan sistem evaluasi yang konsisten**.

E. Kesimpulan

Total Quality Management atau disebut juga Manajemen mutu terpadu secara spesifik dapat didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang dinamis yang mengikutsertakan seluruh anggota organisasi penerapan konsep dan teknik pengendalian mutu untuk mencapai kepuasan pelanggan dan kepuasan yang mengerjakannya. Manajemen mutu terpadu merupakan perluasan dan pengembangan dari

jaminan mutu. Implementasi Total Quality Management tidak akan berhasil secara instan namun perlu proses yang sistematis. implementasi prinsip Total Quality Management tercermin dari proses yang bertahap dan terus-menerus dalam meningkatkan mutu dengan pemenuhan harapan pelanggan atau klien baik pelanggan internal maupun eksternal. proses dan tahapannya itu terwujud atas dukungan serta partisipasi aktif dan dinamis dari masyarakat dan stakeholder, orang tua, siswa, guru, tenaga kependidikan dan staf-staf tapi hak lain yang punya perhatian untuk meningkatkan kualitas pada lembaga pendidikan implementasi Total Quality Management bukan hanya sekedar memenuhi keinginan para klien namun memberi manfaat bagi institusi itu sendiri sebagai leader of Change untuk mewujudkan kondisi ideal sebagai prasyarat di mana penerapan Total Quality Management dapat efektif sehingga kebersamaan dan kerjasama seluruh komponen penyelenggara pendidikan dapat meningkatkan kualitas Namun demikian banyak hambatan yang tetap ditemukan namun dapat terpecahkan dengan

mengkomunikasikannya dan menjunjung tinggi komitmen semua komponen guna bersama-sama menuju pada tujuan yang diharapkan.

ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk system manajemen kualitas. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penelitian dari suatu system manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan - persyaratan yang telah ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk – produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Tujuan Penerapan ISO 9001:2000 dalam bidang pendidikan yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan pendidikan dan membangun kesadaran tentang perlunya melakukan pelayanan secara prima terhadap pelanggan dan mendidik diri

sendiri (pengelola lembaga pendidikan) agar taat terhadap sesuatu yang disepakati, dan menyiapkan dokumen mutu.

Six sigma dicetuskan oleh teknisi Motorola yang berasal dari amerika, mereka menciptakan konsep ini, karena mereka kehilangan market Motorola. Karena perusahaan yang berada di amerika dan Jepang memiliki perbandingan kualitas. Model sistem manajemen six sigma lazim diterapkan pada dunia perbisnisan untuk menghitung proses yang tujuannya mencapai kata perfect. Pada dunia pendidikan saat ini, secara global belum mengetahui tentang istilah manajemen six sigma yang berkaitan dengan manajemen kualitas. Model yang saat ini populer diterapkan Indonesia yaitu sistem manajemen kualitas total (TQM). Semakin meningkatnya sikap peduli akan stakeholder dalam mutu pendidikan. Dengan begitu mampu menciptakan kepuasan pada pelanggan. Konsep six sigma yang penulis gunakan menerapkan metodologi DMAIC (define, measure, analyze, improve, control). Implementasi six sigma pada lembaga pendidikan berbeda dalam

menerapkan pada indutri manufaktur sehingga perlu beberapa penyesuaian. Unsur yang berkaitan secara langsung dengan proses pendidikan disekolah yaitu pengawas sekolah, kepala sekolah, dan guru. Dari unsur tersebut mampu menerapkan six sigma dalam proses peningkatan mutu pendidikan, mampu mengatasi atau mengurangi permasalahan yang ada. Peneperancangan, b) sekolah mencetak lulusan yang mampu menguasai berbagai bidang kognitif, c) sekolah mampu merancang kurikulum yang baik, d) sekolah mampu melaksanakan proses pembelajaran sesuai dengan kurikulum, e) sekolah menetapkan penilaian secara adil sesuai dengan instrument penilaian, f) sekolah memiliki kualifikasi terhadap kompetensi dan tenaga kependidikan, g) mampu membentuk RKS dan RKAS. rapan six sigma dalam meningkatkan organisasi di lembaga pendidikan. a) sekolah melakukan

DAFTAR PUSTAKA

- Gama, Tim. (2010). *Kamus Saku Ilmiah Populer*. Jakarta: Gama Press.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2004). *Total Quality*

- Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Krippendoff, Klaus. (1993). Analisis Isi: Pengantar Teori dan Metodologi. Jakarta: Citra Niaga Rajawali Press
- Mardalis. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, Enco. (2007). Menjadi Kepala Sekolah Profesional. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia.
- Riadi, Muchlisin. (2017). *Pengertian, Karakteristik, Metode dan Manfaat Total Quality Management (TQM)*. Diunduh dari World Wide Web: [www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-metode-manfaat-total quality-management.html](http://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-metode-manfaat-total-quality-management.html) Diakses pada tanggal 08 September 2025.
- Sabarguna, B.S. (2005). *Analisis Data pada Penelitian Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sutanto, L. (2005). *Teori Konseling dan Psikoterapi Perdamaian*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: UNM.
- Tjiptono, Fandy & Diana Anastasia. (2009). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset. Ula, S.
- Soimatul. (2013). *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*. Yogyakarta: Berlian.
- Usman, Husaini. (2008). *Manajemen: Teori, Praktik & Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahmad, F. (2019). *Six Sigma Dmaic Sebagai Metode Pengendalian Kualitas Produk Kursi Pada Ukm*. JISI : Jurnal Integrasi Sistem Industri , 6(1). <https://doi.org/10.24853/jisi.6.1.11-17>
- Coskun, A. (2010). *Quality Management and Six Sigma* (Z. Debeljuh, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Sciyo. <https://doi.org/10.5772/271>
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegritas dengan ISO 9001:2000, MBNQA dan HACCP*. Gramedia.

- Handini, M. C., Riska, N., & Amaningsih, A. (2018). *Penerapan Metoda Servqual dan Six Sigma Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*.
<https://www.researchgate.net/publication/352358342>
- Prasojo, L. D. (2020). kepemimpinan sekolah di era pembelajaran daring. Pyzdek, Thomas., & Keller, P. A. (Paul A. (2010). *The Six Sigma handbook: a complete guide for green belts, black belts, and managers at all levels*. McGraw-Hill Companies.
- Sarman. Soediantono, D. (2022). Literature Review of Lean Six Sigma (LSS) Implementation and Recommendations for Implementation in the Defense Industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 2722–2878.
<http://www.jiemar.org>
- Sugiono, S. R. F., Yaqin, M. A., Evanandy, A., Condrokirono, J. G., & Fauzan, Abd. C. (2021). *Implementasi Six Sigma pada Organisasi Sekolah Menggunakan Pendekatan Define, Measure, Analyze, Improve, Control (DMAIC)*. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(1), 139–150.
<https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i1.172>