

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN DI SEKOLAH ISLAM NABILAH

Sarmini¹, Diana Titik Windayati² Sumantri³, Rini Elfina

¹²³Program Studi Manajemen Universitas Batam

sarmini@unibatam.ac.id¹, dianatitik.w@univbatam.ac.id²,
broman.ws@gmail.com³, rini.elfina@uis.ac.id⁴

Abstrak: *Total Quality Management (TQM)* atau disebut pula Pengelolaan Mutu Total merupakan sebuah konsep yang meliputi usaha meningkatkan mutu secara terus menerus pada semua tingkatan manajemen dan seluruh struktur yang terdapat dalam organisasi. Dalam instansi apapun TQM mempunyai peran penting dalam pencapaian kualitas yang ditetapkan. Tak terkecuali dalam dunia Pendidikan. Dalam hal ini Tim PKM mengadakan sosialisasi terkait *Total Quality Manajemen* Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Islam Nabilah, Batam. Adapun tujuan dari kegiatan PKM untuk memberikan masukan, pemahaman terkait TQM dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah dan menjalin kolaborasi positif dari Kerjasama yang telah dilakukan oleh Universitas Batam dengan mitra, yaitu Sekolah Islam Nabilah. . Peserta sosialisasi seluruh guru dan karyawan mulai dari TK hingga SMA serta siswa SMP dan SMA Islam Nabilah, yang secara keseluruhan berjumlah sekitar 300 an peserta. Pelaksanaan PKM dilaksanakan pada tanggal 18 Desember 2024. Siswa yang hadir didominasi peserta dari SMP dan SMA Islam Nabilah yang berjumlah kurang lebih 200 siswa. Pemberi materi 3 dosen dan 2 mahasiswa dari Universitas Batam.

Kata Kunci: Pengelolaan Mutu Total, Kualitas Pendidikan, Sosialisasi

Abstract: *Total Quality Management (TQM)* or also called *Total Quality Management* is a concept that includes efforts to continuously improve quality at all levels of management and all structures in the organization. In any institution, TQM has an important role in achieving the set quality. No exception in the world of education. In this case, the PKM Team held a Socialization related to *Total Quality Management in Improving the Quality of Education at the Nabilah Islamic School, Batam*. The purpose of this PKM activity is to provide input, understanding related to TQM in improving the quality of education in schools and establishing positive collaboration from the Cooperation that has been carried out by Batam University with Partners, namely the Nabilah Islamic School. . During the socialization, around 300 participant were involved, consisting of teachers, employees from kindergarten to high scholl, and student from Nabilah Islamic Middle and High Schools. The PKM program began on December 18, 2024, and was attended by approximately 200 students from Nabilah Islamic Middle and High Schools. The material was delivered by 3 lecturers and 2 students from Batam University.

Keywords: *Total Quality Management, Quality of Education, Socialization*

PENDAHULUAN

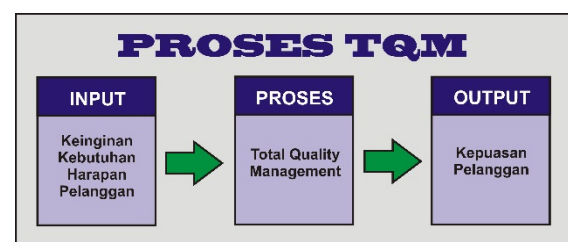
Manajemen dalam bidang pendidikan sangat menentukan keberhasilan dalam pencapaian target yang telah ditentukan. Satuan pendidikan harus mempunyai dan

menerapkan Total Quality Management dengan konsisten karena menjadi nilai jual tak tak bisa ditawar lagi. Peningkatan kualitas atau Mutu akan menjadi indikator terpenting dalam pendidikan yang ditawarkan. Konsep

TQM dalam dunia pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industri jasa dan bukan sebagai proses produksi. Sallis (2011:73) mendefinisikan TQM sebagai sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. TQM memberikan kesempatan bagi setiap orang di dalam institusi pendidikan untuk melibatkan dirinya dalam melakukan peningkatan atau perbaikan. Dalam pelaksanaannya TQM membutuhkan kerja tim yang efektif untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang maksimal. TQM dalam lembaga pendidikan diidentifikasi melalui penerapan sistem manajemen mutu (*Quality Management System /QMS*) ISO 9001:2008. Salah satu fokus dari prinsip ISO adalah *customer focus* atau fokus kepada pelanggan. Sallis (Usman, 2009:557) memberikan pemikiran bahwa dalam TQM terdapat kerangka - kerangka komponen mutu yang meliputi: 1) Kepemimpinan dan strategi yang berkaitan dengan komitmen, kebijakan mutu, analisis organisasional, misi dan rencana strategis serta kepemimpinan. 2) sistem dan prosedur yang digunakan meliputi aspek efisiensi administrasi, pemaknaan data, dan ISO. 3) kerja tim, yang meliputi dengan aspek

seperti pemberdayaan, pengaturan terhadap diri sendiri, kelompok serta alat mutu yang digunakan, 4) asesmen diri sendiri yang berkaitan dengan monitoring, evaluasi serta survai yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan dan pengujian standar. Komponen-komponen mutu tersebut dilakukan dengan memfokuskan pada pelanggan utama dalam hal ini adalah siswa.

Berkaitan hal tersebut di atas Tim PKM dari Universitas Batam melakukan kegiatan pengabdian di Sekolah Islam Nabilah, dengan tujuan untuk memberikan masukan, pemahaman dan penyamaan persepsi terkait dengan TQM dalam meningkatkan kualitas Pendidikan di sekolah dan menjalin kolaborasi positif dari Kerjasama yang telah dilakukan oleh UNIBA dan Mitra (Sekolah Islam Nabilah). Karena pada dasarnya *Total Quality Management* merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan penerapannya di sekolah. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh. TQM memberikan konsep bahwa mutu merupakan tanggung jawab semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan



Gambar 1. Proses TQM (Yuniasari, 2012)

Dalam hal ini pelanggan adalah murid / wali murid. Keinginan, kebutuhan dan harapan murid/wali murid sebagai pelanggan atau pengguna yaitu menginginkan kualitas pendidikan yang baik dan bermutu. Kemudian diterapkan manajemen Total Mutu untuk mendapatkan kepuasan murid/ wali murid.

Mutu layanan sekolah yang baik tentunya menjadi tujuan setiap sekolah, karena hal tersebut mempengaruhi sekolah yang nantinya akan menjadi daya saing bagi sekolah tersebut, guna mencapai kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi harapan tersebut, sekolah harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang dapat dimanfaatkan dalam dunia pendidikan diadaptasi dari dunia industry adalah TQM (Total Quality Management), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimumkan daya saingsekolah melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan Pengabdian yang dilakukan oleh Tim PKM ini dengan menawarkan / memberi solusi atas permasalahan yang dialami mitra. Metode yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini menggunakan model pemberdayaan melalui tahapan sebagai berikut:

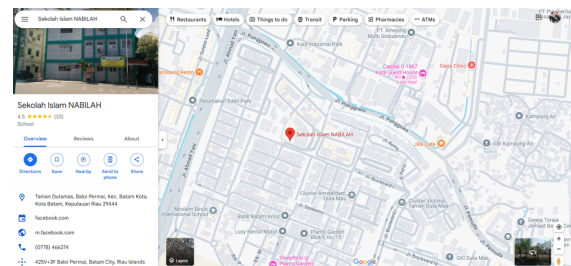


Gambar 2. Model Pelaksanaan PKM

Sumber : Sarmini, 2024

Mitra dalam Kegiatan PKM ini adalah Sekolah Islam Nabilah, Batam, yang menjadi sasaran dari pengabdiannya adalah guru dan siswa SMP dan SMA.

Lokasi Sekolah Islam Nabilah letaknya seperti tertera di gambar peta di bawah ini



Gambar 3. Lokasi Sekolah Islam Nabilah, Batam

Sumber : Google Map

Dalam pelaksanaan PKM dilakukan dengan beberapa tahapan yang tampak pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Tahapan dalam pelaksanaan PKM

Sumber : Tim PKM

No	Waktu	Kegiatan	Pelaksana	Ket
1	15/12/2024	Komunikasi dengan Mitra	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana
2	16/12/2024	Survei lapangan	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana

3	17/12/2024	Koordinasi Teknis Pelaksanaan PKM	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana
4	18/12/2024	Pelaksanaan PKM	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana
5	19/12/2024	Evaluasi Hasil Pelaksanaan PKM	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana
6	20/12/2024	Pelaporan Hasil PKM	TIM PKM dan Mitra	Terlaksana

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang sudah tersusun dan disepakati waktunya oleh kedua belah pihak, yaitu TIM PKM dari Universitas Batam dan Sekolah Islam Nabilah, Batam.

Tabel 2 : Tahapan Pelaksanaan Kegiatan PKM

Sumber : Tim PKM

No	Waktu	Kegiatan	Pelaksana	Ket
1	08.00 - 08.10 wib	Registrasi	Tim PKM dan Mitra	Terlaksana
2	08.10 - 08.15 wib	Pembukaan	Mitra	Terlaksana
3	08.15 - 08.20 wib	Doa	Mitra	Terlaksana
4	08.20 - 08.25	Pembacaan ayat suci Al Qur'an	Mitra	Terlaksana
5	08.25 - 08.30	Sambutan dari Direktur	Mitra	Terlaksana

No	Waktu	Kegiatan	Pelaksana	Ket
6	08.30 - 09.00 wib	Paparan Materi 1: Urgensi mengenal TQM	Tim PKM	Terlaksana
7	09.00 - 09.30 wib	Paparan Materi 2 : TQM dan Kualitas Pendidikan	Tim PKM	Terlaksana
8	09.30 - 10.00 wib	Sharing	Tim PKM dan Mitra	Terlaksana
9	10.00 - 10.45 wib	Tanya jawab	Tim PKM dan Mitra	Terlaksana
10	10.45 - 11.00 wib	Game	Tim PKM	Terlaksana
11	11.00 - 11.05 wib	Penyerahan Cindera mata	Tim PKM dan Mitra	Terlaksana
12	11.05 - 11.15 wib	Penutupan	Mitra	Terlaksana
13	11.15 - 11.30 wib	Dokumentasi	Tim PKM dan Mitra	Terlaksana

Urgensi Mengenal TQM

Dalam pelaksanaan kegiatan, pemaparan materi pertama tentang Urgensi Mengenal TQM di Dunia Pendidikan.

Mutu pendidikan bergantung pada kualitas komponen-komponen yang di dalamnya dan proses yang berlangsung dalam kegiatan lembaga pendidikan (Munzir, 2022).

Penggunaan prinsip-prinsip TQM (*Total Quality Management*) dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. (Hasnadi, 2021). Manajemen mutu pendidikan merupakan cara untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi pendidik, yang melibatkan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan semua proses berjalan lancar untuk mencapai tujuan sekolah. Karena kondisi dan situasi yang dapat berubah dengan cepat, maka dalam proses manajemen sekolah harus mampu beradaptasi. Evaluasi dan perencanaan sama pentingnya untuk memastikan setiap proses yang ada berjalan dengan baik dan lancar untuk mencapai tujuan, karena kemungkinan besar kondisi akan berubah, maka proses dari manajemen harus fleksibel. (Misali dan Djafri, 2024). Urgensi Mengenal TQM dalam Pendidikan dikarenakan manfaat dari TQM di dunia pendidikan meliputi :

1. Meningkatkan kualitas pendidikan: TQM memfokuskan pada peningkatan kualitas proses belajar-mengajar.
2. Meningkatkan efisiensi: Mengurangi biaya dan waktu dengan mengoptimalkan sumber daya.
3. Meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua: Memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dan orang tua.
4. Meningkatkan kemampuan guru: Mengembangkan kemampuan guru melalui pelatihan dan evaluasi.



Gambar 4. Flyer Kegiatan PKM

Sumber : Tim PKM

TQM dan Peningkatan Kualitas Pendidikan

Dalam paparan materi ke dua lebih menekankan pada peran TQM dalam peningkatan kualitas pendidikan. Fungsi atau manfaat TQM dalam hal ini, yaitu :

1. Meningkatkan prestasi akademik.
2. Meningkatkan keterampilan hidup.
3. Meningkatkan kepercayaan diri.
4. Meningkatkan kesadaran akan kualitas pendidikan.

Selain apa yang telah dipaparkan diatas, manfaat yang dapat kita ambil dari implementasi TQM yang dapat dirasakan oleh institusi di masa yang akan datang, adalah :

1. Membuat institusi sebagai pemimpin (leader), bukan hanya sekedar sebagai pengikut dalam dunaia pendidikan.

2. Membantu terciptanya team work di sekolah.
3. Membuat institusi lebih peka terhadap kebutuhan pengguna (user).
4. Membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan yang mungkin terjadi.
5. Hubungan antar karyawan dan unit atau divisi akan lebih mudah (Misali dan Djafri, 2024)

Dalam Manfaat Strategis TQM di dunia pendidikan :

1. Meningkatkan reputasi sekolah:
Membangun citra positif sekolah.
2. Meningkatkan daya saing:
Menghadapi persaingan pendidikan.
3. Meningkatkan inovasi:
Mengembangkan metode pembelajaran baru.
4. Meningkatkan keberlanjutan:
Mengembangkan program pendidikan jangka panjang.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memosisikan dirinya sebagai institusi jasa, yaitu institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, yaitu pelayanan yang bermutu dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Agar sekolah menjadi lembaga yang bermutu, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah tetapi tanggung jawab semua pihak yang terlibat didalamnya termasuk orang tua. Dalam TQM menganut lima prinsip sekolah bermutu yaitu;

focus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan .(Yanti dan Aulia, 2021)

Implementasi TQM di Sekolah

1. Mengembangkan visi dan misi.
2. Mengidentifikasi standar kualitas.
3. Mengembangkan sistem evaluasi.
4. Melakukan pelatihan guru.
5. Mengembangkan program perbaikan berkelanjutan.



Gambar 5. Pelaksanaan Kegiatan PKM

Sumber : Tim PKM

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam kegiatan ini. Terutama kepada Rektor, Dekan, dan Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), serta mitra kami, yaitu Direktur dan Kepala Sekolah SMA Islam Nabilah.

PENUTUP

Dalam pelaksanaan PKM yang telah dilakukan, Tim PKM menyimpulkan beberapa hal, diantaranya sebagai berikut :

Simpulan

Total Quality Management (TQM) memberikan peran yang menentukan dalam peningkatan kualitas pendidikan, yang mana implementasi dari TQM akan berpengaruh pada keberhasilan dalam pendidikan.

Saran

Diharapkan Mitra lebih sering melakukan sosialisasi terkait TQM, serta

mengimplementasikan TQM sesuai dengan kebutuhan sekolah agar kualitas pendidikan lebih meningkat lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Yuniasari, 2012. *Total Quality Management Dalam-Pendidikan*.
<https://tqmdalampendidikan.wordpress.com/2012/04/14/total-quality-management-dalam-pendidikan/>
- Debi Nurhaepi H dkk, 2023. *Total Quality Manajemen Dalam Pendidikan*.
Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia Vol 2 NO 7 MEI 2023 E-ISSN : 2809-1612, P-ISSN : 2809-1620
- M. Fajar Basuki, Dkk. 2024. *Pengukuran Total Quality Management(Tqm) Dalam Pendidikan*, Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 02 No. 01 (2024) : 22-3 <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/alwildan>.
- Febriana Wulandari, 2024, *Prinsip Pendekatan Proses Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Journal of Education Research, 5(3), 2024, Pages 4145-4151
- Ita Mustika, Sarmini, Mulyadi, Ferdilla (2022), *Career Planning Education For Nabilah Batam Islamic High School Students*, International Journal of Engagement and Empowerment, Vol. 2, No. 2.
- Sarmini, Diana Titik Windayati, Maizar, Arif Rahman Hakim, Kusminin, & Taufik. (2023). *Sosialisasi Anti Narkoba, Kekerasan Seksual Terhadap Anak Dan*
- Misali, Nurcahyani dan Djafri, Novianty. 2024. *Manfaat Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Indonesia*.
<https://www.kompasiana.com/nurcahyani/misali9001/6399ce924addee4fa3262004>, diakses pada 08 Januari 2025
- Sarmini. 2024. *Manajemen Budaya Sekolah Dalam Meminimalisir Kenakalan Remaja Pada Siswa SMP dan SMA*. Jurnal Pendekar Nusantara Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat P-ISSN 3026 -2097 E-ISSN 3026 –1546, VoL 2, No 1, Oktober 2024, Hal 135-146
- Perundungan Di Lingkungan Pendidikan, Sebagai Implementasi Kurikulum Merdeka Di Sekolah Islam Nabilah, Batam, Kepulauan Riau. Jurnal Pengabdian Ibnu Sina, 2(1), 15–29.
- Yanti, Mustika Damai dan Aulia, Zahra'unnisa. 2021. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 6 Banjar Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*. Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 7 Nomer 1 Tahun 2021