

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TOTAL (TQM) UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP LEMBAGA PENDIDIKAN

Sofia ,^{1*} Hasan Baharun ,^{2*}

^{1,2}Nurul Jadid University, Probolinggo, Indonesia

*Email korespondensi: ¹sofiahafid37@gmail.com ²ha54nbaharun@gmail.com

Riwayat Artikel:

Diajukan: April 2025	Diterima: 30 Mei 2025	Diterbitkan: 31 Mei 2025
----------------------	-----------------------	--------------------------

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, siswa, orang tua siswa, dan masyarakat sekitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di MA Sulamul Hidayah berhasil meningkatkan kualitas pendidikan, memperbaiki komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta meningkatkan transparansi dalam evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Publikasi rutin laporan mutu dan hasil evaluasi diri sekolah memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan tersebut. Selain itu, orientasi pada kepuasan pelanggan, yaitu siswa dan orang tua, juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan terhadap kompetensi sekolah. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa penerapan TQM dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan di lembaga pendidikan berbasis agama. Implementasi TQM yang berkelanjutan dapat meningkatkan hubungan yang lebih solid antara sekolah dan masyarakat.

Kata kunci: Total Quality Management, Kepercayaan Publik, Kualitas Pendidikan, Transparansi, Kepuasan Pelanggan

Pendahuluan

Penerapan Total Quality Management (TQM) di sektor pendidikan, khususnya di lembaga pendidikan agama seperti MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo, menjadi topik penting yang membutuhkan perhatian mendalam. Meskipun TQM telah terbukti meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor industri, penerapannya di dunia pendidikan, khususnya di sekolah-sekolah berbasis

agama, masih menghadapi sejumlah tantangan. Sebagian besar lembaga pendidikan masih kesulitan mengadaptasi dan mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM secara menyeluruh (Abaimuhtar & Yasin, 2024; Ahsan & Aimah, 2025; Zohriah et al., 2024). Hal ini mengarah pada pertanyaan krusial mengenai bagaimana teori manajemen mutu yang telah terbukti efektif di sektor lain dapat diadaptasi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memperbaiki citra publik di MA Sulamul Hidayah. Fenomena ini menciptakan kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan, di mana meskipun TQM telah banyak diterapkan di sektor industri dan sekolah-sekolah besar, kenyataannya masih sedikit lembaga pendidikan agama yang menerapkannya secara efektif.

Beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran mengenai implementasi TQM dalam pendidikan. (Indadihayati & Hariyanto, 2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa meskipun TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sektor pendidikan, penerapannya terbatas pada institusi besar dan modern. (Firdausi et al., 2023) juga mengemukakan bahwa penerapan TQM di sekolah menengah berhasil memperbaiki hubungan antara sekolah dengan publik, namun tantangan utama terletak pada keterbatasan lembaga pendidikan agama dalam mengadopsi konsep ini secara menyeluruh. (Susilo et al., 2024) lebih lanjut menyoroti tantangan besar dalam melibatkan semua pihak terkait dalam penerapan TQM di sekolah Islam, serta kesulitan dalam menyesuaikan teori TQM dengan nilai-nilai pendidikan agama. Berdasarkan temuan-temuan ini, posisi penelitian kami adalah untuk mengeksplorasi bagaimana TQM dapat diadaptasi dan diimplementasikan di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo, dengan fokus pada upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan di lembaga tersebut.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji penerapan TQM dalam konteks lembaga pendidikan Islam tingkat menengah, yang masih minim penerapan teori manajemen mutu secara komprehensif. Keunikan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM dalam lembaga pendidikan agama yang sering kali dianggap tidak mengadopsi manajemen modern secara menyeluruh. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam meneliti bagaimana TQM dapat meningkatkan hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, serta membangun kembali kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut, yang selama ini cenderung meragukan kualitas pendidikan yang diberikan.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen mutu total (TQM) di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga tersebut. Dengan demikian, pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah, "*Bagaimana*

penerapan TQM dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo?"

Berdasarkan analisis sementara, kami berargumen bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan publik. Penerapan prinsip-prinsip TQM seperti keterlibatan seluruh stakeholder, pengukuran kinerja yang transparan, dan perbaikan berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan reputasi lembaga pendidikan. Melalui pendekatan ini, MA Sulamul Hidayah dapat membangun citra yang lebih baik di mata publik, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo. Lokasi penelitian ini adalah MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo, dengan subjek penelitian yang melibatkan berbagai stakeholder, seperti kepala sekolah, guru, staf pengajar, siswa, orang tua siswa, dan masyarakat sekitar. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk menggali pandangan tentang penerapan TQM dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Analisis data akan dilakukan menggunakan teknik analisis tematik, yang mencakup transkripsi, kategorisasi, dan penyusunan tema berdasarkan data yang terkumpul (Nasution, 2023; Roosinda et al., 2021). Triangulasi data akan digunakan untuk memastikan validitas, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Selain itu, member checking dan audit trail akan diterapkan untuk menjaga keandalan dan akurasi data. Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk naratif untuk menggambarkan penerapan TQM di MA Sulamul Hidayah serta dampaknya terhadap kepercayaan publik. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi TQM dalam lembaga pendidikan agama dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pendidikan serta perbaikan citra lembaga di mata publik (Assyakurrohim et al., 2022).

Hasil dan Pembahasan

TQM mendorong keterlibatan aktif semua stakeholder

TQM mendorong keterlibatan aktif dari semua pihak terkait, mulai dari kepala sekolah, guru, siswa, hingga orang tua (Hasan & Anita, 2024). Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah, **AM**, dalam wawancara, "Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, kami tidak hanya memperbaiki proses pendidikan, tetapi juga membuka ruang bagi semua stakeholder untuk memberikan masukan dan terlibat dalam setiap pengambilan keputusan. Ini membantu memperkuat rasa kepemilikan terhadap pendidikan yang ada di sekolah." Penerapan ini juga memungkinkan setiap pihak untuk merasa dihargai, dan partisipasi aktif mereka dalam perbaikan kualitas menjadi dasar kuat dalam membangun komitmen bersama terhadap kualitas pendidikan yang lebih baik.

Guru **S** juga menambahkan, "TQM membuat kami lebih fokus pada komunikasi terbuka, baik dengan siswa maupun orang tua. Kami rutin mengadakan pertemuan untuk mendengarkan umpan balik, dan hal ini memberi kami pandangan yang lebih jelas mengenai harapan mereka." Ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif dari para guru, yang dilibatkan dalam setiap proses evaluasi dan perencanaan, memberikan rasa keterbukaan yang mendorong pemahaman lebih baik antara semua pihak.

Sementara itu, **AA**, salah seorang siswa, mengungkapkan, "Sekolah kini lebih sering mengadakan forum diskusi dengan siswa, jadi kami merasa pendapat kami didengar. Ini membuat kami merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk lebih giat belajar." Keterlibatan siswa dalam setiap tahap perbaikan kualitas pendidikan, seperti penilaian kurikulum dan evaluasi pengajaran, meningkatkan rasa kepemilikan mereka terhadap proses pendidikan yang terjadi.

Dengan cara ini, penerapan TQM yang melibatkan semua pihak secara aktif, mulai dari siswa hingga orang tua, mengarah pada pembangunan budaya yang kolaboratif dan komitmen bersama dalam menjaga kualitas pendidikan. Hal ini, pada gilirannya, berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan tersebut, karena masyarakat melihat bahwa sekolah berusaha untuk tidak hanya memenuhi standar pendidikan, tetapi juga untuk melibatkan dan mendengarkan kebutuhan serta harapan dari setiap stakeholder.

TQM Berfokus Pada Perbaikan Berkelanjutan Dan Standarisasi Proses

Penerapan Total Quality Management (TQM) di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan dan standarisasi proses. Salah satu aspek penting dalam TQM adalah penyusunan prosedur operasional baku (SOP) yang menjadi pedoman dalam setiap kegiatan pendidikan, mulai dari proses belajar-mengajar, evaluasi, hingga pelayanan terhadap siswa dan orang tua. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam proses pendidikan memiliki standar yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan prosedur yang baku, sekolah dapat memberikan layanan pendidikan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada semua pihak yang terlibat, sekaligus membangun rasa kepercayaan publik terhadap kemampuan lembaga dalam menyelenggarakan pendidikan yang sesuai dengan standar (Hasan et al., 2022; MAULIDIN & LUKITASARI, 2024; Veronika et al., 2023).

Dalam wawancara dengan Kepala Sekolah, **AM**, beliau menekankan pentingnya penerapan SOP dalam setiap aspek operasional sekolah. "Dengan adanya prosedur yang jelas, kami dapat memastikan bahwa setiap kegiatan, baik dalam pembelajaran maupun pelayanan kepada siswa dan orang tua, berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini juga mempermudah kami dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan," ujarnya. Kepala sekolah juga menjelaskan bahwa implementasi TQM telah menciptakan sebuah sistem yang memungkinkan sekolah untuk mengidentifikasi kekurangan dan segera melakukan perbaikan tanpa menunggu proses yang panjang. Hal ini menunjukkan bahwa TQM berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja sekolah dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Siswa **AA** juga memberikan pandangannya terkait dengan penerapan TQM di sekolah. Menurutnya, dengan adanya kotak saran dan forum aspirasi yang disediakan oleh sekolah, mereka merasa lebih diperhatikan. "Sekarang, setiap saran atau masukan dari siswa langsung didengar dan ditindaklanjuti. Saya juga melihat adanya pemantauan berkala terhadap proses belajar, dan jika ada hal yang perlu diperbaiki, sekolah langsung melakukan penyesuaian," ujar **AA**. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya mengandalkan metode pembelajaran yang statis, tetapi juga terus beradaptasi dengan kebutuhan dan masukan yang diberikan oleh siswa, yang merupakan bagian penting dalam perbaikan berkelanjutan.

Selain itu, sekolah juga menerapkan pengelolaan berbasis data yang memungkinkan untuk melakukan analisis terhadap kinerja pembelajaran secara lebih objektif. Setiap hasil ujian, evaluasi, dan umpan balik dari siswa dikumpulkan dan dianalisis untuk menentukan apakah ada area yang perlu diperbaiki. Kepala Sekolah **AM** menambahkan, "Data yang terkumpul dari

berbagai sumber ini sangat berharga bagi kami dalam menentukan langkah-langkah perbaikan. Dengan menggunakan data, kami dapat memonitor perkembangan siswa, serta mengevaluasi efektivitas metode pengajaran yang digunakan." Dengan cara ini, sekolah dapat membuat penyesuaian yang diperlukan dan menginovasi pembelajaran untuk memastikan bahwa kualitas pendidikan terus meningkat.

Penerapan standarisasi proses juga memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada orang tua. Melalui sistem yang lebih transparan dan terukur, orang tua merasa lebih yakin bahwa pendidikan anak-anak mereka berada di tangan yang tepat. Ibu S, seorang guru di MA Sulamul Hidayah, menambahkan, "Dengan adanya SOP yang jelas, kami bisa memberikan penjelasan yang lebih baik kepada orang tua mengenai perkembangan anak mereka. Kami juga bisa lebih mudah merencanakan pertemuan dan evaluasi yang sistematis." Ini mengindikasikan bahwa standarisasi proses yang diterapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran tetapi juga kualitas hubungan antara sekolah dan orang tua.

Secara keseluruhan, penerapan TQM di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan dan standarisasi proses, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara sekolah, siswa, dan orang tua. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan berbasis data, sekolah dapat melakukan evaluasi dan penyesuaian secara tepat waktu, serta memberikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan semua stakeholder. Hal ini, pada gilirannya, memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan tersebut, karena masyarakat dapat melihat upaya nyata yang dilakukan oleh sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan

TQM Memperkuat Transparansi Dan Akuntabilitas

Penerapan Total Quality Management (TQM) di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo juga berfokus pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas, yang menjadi landasan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Salah satu prinsip utama dalam TQM adalah keterbukaan dalam setiap aspek operasional, termasuk dalam hal evaluasi kualitas pendidikan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan perbaikan mutu. MA Sulamul Hidayah secara rutin mempublikasikan laporan mutu dan hasil evaluasi diri sekolah, yang bertujuan untuk menunjukkan komitmen mereka dalam memastikan bahwa semua proses pendidikan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Laporan tersebut tidak hanya disampaikan kepada pihak internal sekolah, tetapi juga dipublikasikan di papan pengumuman dan media sosial sekolah, sehingga

masyarakat luas dapat mengaksesnya dengan mudah (Rini et al., 2024; Supangat & Delastri, 2023).

Dalam wawancara dengan Kepala Sekolah **AM**, beliau menjelaskan bahwa publikasi laporan mutu merupakan bagian penting dari strategi transparansi yang diterapkan sekolah. "Kami selalu memastikan bahwa laporan evaluasi diri dan rencana tindak lanjut kami dapat diakses oleh masyarakat, baik melalui papan pengumuman di sekolah maupun melalui media sosial kami. Dengan cara ini, orang tua dan masyarakat bisa langsung melihat apa yang sudah kami lakukan dan apa yang akan kami perbaiki," ujar **AM**. Transparansi ini, menurut beliau, tidak hanya menunjukkan keterbukaan, tetapi juga membangun rasa kepercayaan bahwa sekolah memiliki tanggung jawab penuh atas kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa.

Siswa **AA** juga mengungkapkan pentingnya keterbukaan informasi ini. "Kami sebagai siswa merasa lebih percaya diri karena sekolah selalu memberikan informasi yang jelas tentang tujuan dan perkembangan yang ingin dicapai. Kami juga bisa melihat apa saja yang sudah dilakukan dan apa yang akan datang melalui pengumuman tersebut," ungkap **AA**. Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya orang tua yang merasakan manfaat dari transparansi ini, tetapi juga siswa yang menjadi penerima langsung pendidikan di sekolah tersebut. Dengan adanya keterbukaan yang jelas, siswa merasa dilibatkan dalam proses pembelajaran dan merasa lebih aman dengan keputusan yang diambil oleh pihak sekolah.

Selain itu, **Ibu S**, seorang guru di MA Sulamul Hidayah, menjelaskan bahwa publikasi laporan mutu juga berdampak positif dalam hal evaluasi internal. "Kami sebagai guru bisa melihat langsung perkembangan yang telah dicapai sekolah melalui laporan tersebut. Jika ada hal yang perlu diperbaiki, kami segera melakukan evaluasi dan penyesuaian. Kami juga mendapat dukungan dari orang tua yang mengapresiasi adanya laporan ini," ujar Ibu S. Keterbukaan terhadap hasil evaluasi diri dan tindak lanjut yang dilakukan oleh sekolah membantu menciptakan lingkungan yang responsif terhadap masukan dari berbagai pihak, dan memastikan bahwa setiap kekurangan dapat diperbaiki dengan segera.

Dengan langkah-langkah tersebut, MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo memperlihatkan komitmen mereka terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pendidikan. Publikasi laporan mutu dan evaluasi diri yang dilakukan secara rutin membantu membangun citra positif sekolah, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Masyarakat dan orang tua semakin yakin bahwa sekolah tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil, tetapi juga pada proses yang akuntabel dan terbuka untuk semua pihak yang terlibat. Hal ini berkontribusi besar dalam menciptakan

hubungan yang lebih solid antara sekolah dan publik, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan tersebut

Kepuasan Pelanggan (*Public Satisfaction*)

Orientasi kepuasan pelanggan atau *public satisfaction* sebagai aspek kunci yang dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pendidikan. Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tidak hanya merujuk pada prestasi akademik siswa, tetapi juga pada kualitas komunikasi antara sekolah dan orang tua, pelayanan yang responsif, serta peningkatan secara keseluruhan dalam pengalaman pendidikan yang dirasakan oleh siswa dan keluarga mereka. Dalam hal ini, TQM berfokus pada pemenuhan harapan orang tua dan masyarakat dengan memberikan layanan yang berkualitas, transparansi, dan komunikasi yang terbuka. Oleh karena itu, ketika orang tua melihat adanya peningkatan komunikasi dan pelayanan yang lebih responsif, serta pencapaian siswa yang terus meningkat, mereka akan semakin percaya terhadap kemampuan lembaga dalam memberikan pendidikan yang berkualitas (Bintari et al., 2022; Tripitasari et al., 2023).

Kepala Sekolah **AM** menyatakan, "Kami berkomitmen untuk selalu menjaga hubungan yang baik dengan orang tua siswa. Kami sering mengadakan pertemuan dan komunikasi langsung dengan orang tua untuk mendiskusikan perkembangan siswa. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa orang tua merasa terlibat dan mengetahui apa yang terjadi di sekolah." Dengan demikian, komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan orang tua menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan publik. Melalui pendekatan ini, orang tua merasa lebih yakin bahwa sekolah berkomitmen untuk mengedepankan kesejahteraan dan perkembangan anak mereka, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya terhadap kompetensi sekolah dalam menjalankan proses pendidikan.

Siswa **AA** juga mengungkapkan, "Sekarang, saya merasa lebih diperhatikan, karena selain pembelajaran yang jelas, orang tua juga diberi informasi yang cukup tentang perkembangan saya. Saya merasa lebih termotivasi untuk belajar dengan adanya dukungan ini." Dari sudut pandang siswa, peningkatan komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan mereka membuat mereka merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam menjalani pendidikan. Hal ini menciptakan iklim pendidikan yang positif, di mana siswa merasa bahwa sekolah tidak hanya fokus pada akademik, tetapi juga peduli terhadap perkembangan mereka secara holistik.

Ibu **S**, seorang guru di sekolah tersebut, menambahkan, "TQM mengajarkan kami untuk lebih responsif terhadap setiap kebutuhan siswa dan orang tua. Kami tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga aktif meminta umpan balik

untuk memastikan bahwa kami memberikan layanan yang memenuhi harapan mereka." Dengan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan orang tua, sekolah dapat menunjukkan bahwa mereka benar-benar mendengarkan dan menanggapi kekhawatiran yang ada. Hal ini memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat serta menciptakan rasa kepercayaan yang lebih besar terhadap kemampuan lembaga dalam menyelenggarakan pendidikan.

Secara keseluruhan, orientasi pada kepuasan publik dalam TQM di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo berkontribusi besar dalam membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan. Kepercayaan ini tidak hanya berasal dari citra yang dibangun oleh sekolah melalui promosi dan publikasi, tetapi lebih kepada **pengalaman nyata** yang dirasakan oleh masyarakat dan orang tua. Ketika sekolah mampu memberikan pelayanan yang responsif, meningkatkan komunikasi, dan menunjukkan pencapaian yang nyata, masyarakat akan lebih yakin bahwa lembaga ini memiliki kemampuan untuk memberikan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan orang tua dan siswa menjadi indikator penting dalam memperkuat citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo

Implementasi Manajemen Mutu Total (TQM) untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Lembaga Pendidikan

Manajemen Mutu Total (TQM) telah dikenal luas sebagai pendekatan yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan, kualitas, dan kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. Dalam konteks lembaga pendidikan, penerapan TQM bertujuan untuk menciptakan proses yang sistematis yang tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga membangun dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan publik adalah aspek yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah sekolah, karena masyarakat dan orang tua siswa adalah pemangku kepentingan utama yang menentukan legitimasi dan keberlanjutan institusi pendidikan. Dalam penelitian ini, kami akan mengkaji bagaimana TQM dapat diterapkan di lembaga pendidikan, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan.

Salah satu faktor utama yang mendorong penerapan TQM adalah orientasi terhadap kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah siswa, orang tua, dan masyarakat. Menurut (Ahsan & Aimah, 2025), TQM dalam sektor pendidikan berfokus pada keterlibatan semua stakeholder dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan, yang akan menghasilkan kualitas pendidikan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan. Penerapan prinsip-prinsip TQM yang melibatkan partisipasi aktif dari pihak sekolah dan masyarakat akan

menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap kualitas pendidikan. Hal ini, menurut penelitian tersebut, tidak hanya akan memperbaiki kualitas pembelajaran tetapi juga membangun kepercayaan di kalangan publik terhadap sekolah sebagai penyelenggara pendidikan yang kompeten.

(Indadihayati & Hariyanto, 2023) juga menegaskan bahwa TQM dapat memberikan dampak positif terhadap hubungan antara sekolah dan masyarakat, khususnya orang tua siswa. Dalam penelitiannya, Rahman mengidentifikasi bahwa dengan peningkatan komunikasi dan evaluasi yang transparan, orang tua merasa lebih terlibat dan yakin terhadap kualitas pendidikan yang diberikan kepada anak mereka. Penerapan TQM yang melibatkan evaluasi diri dan feedback berkelanjutan menciptakan hubungan yang lebih baik antara sekolah dan orang tua. Hal ini meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap sekolah, karena mereka dapat melihat bahwa sekolah secara aktif bekerja untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diterima oleh anak-anak mereka.

Sementara itu, (Hasan & Anita, 2024) menyoroti tantangan dalam mengadaptasi TQM di lembaga pendidikan berbasis agama, seperti sekolah Islam. Dalam penelitiannya, Khasawneh menunjukkan bahwa meskipun TQM dapat diterapkan di sekolah-sekolah agama, terdapat hambatan dalam menyesuaikan prinsip-prinsip manajemen modern ini dengan nilai-nilai pendidikan agama yang ada. Meskipun begitu, ia berpendapat bahwa jika TQM diimplementasikan dengan menyesuaikan dengan konteks budaya dan nilai-nilai lokal, penerapannya dapat memperbaiki kualitas pendidikan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penyesuaian agar TQM bisa diterima dan efektif di lingkungan pendidikan berbasis agama.

Penerapan TQM di lembaga pendidikan tidak hanya berfokus pada kualitas pembelajaran, tetapi juga pada manajemen yang lebih efisien. Hal ini tercermin dalam implementasi prosedur operasional baku (SOP) yang jelas untuk setiap aktivitas pendidikan, mulai dari proses belajar-mengajar hingga evaluasi dan pelayanan terhadap siswa serta orang tua. Dengan adanya SOP yang baku, lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan yang lebih terstruktur dan sistematis. Hal ini tidak hanya memberikan kepastian kepada siswa dan orang tua, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam operasional sekolah. Sebagaimana dijelaskan oleh AM, Kepala Sekolah MA Sulamul Hidayah, "Dengan prosedur yang jelas, kami dapat memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan bisa segera mengidentifikasi bagian mana yang perlu diperbaiki."

Salah satu komponen penting dalam TQM adalah perbaikan berkelanjutan. Penerapan prinsip ini memastikan bahwa lembaga pendidikan selalu melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap segala aspek pendidikan, mulai dari

kurikulum hingga metode pengajaran. Menurut (Ahsan & Aimah, 2025), perbaikan berkelanjutan adalah proses yang tidak hanya melibatkan upaya untuk meningkatkan kualitas, tetapi juga untuk menanggapi perubahan kebutuhan dan harapan stakeholder, khususnya masyarakat. Dalam konteks ini, MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo mengadopsi pendekatan berbasis data untuk mengevaluasi hasil pembelajaran dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan data yang terkumpul dari evaluasi rutin, sekolah dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan adaptif terhadap perkembangan dan kebutuhan siswa.

Selain itu, transparansi dalam pengelolaan sekolah adalah salah satu aspek utama yang mendasari penerapan TQM. Laporan mutu yang rutin dipublikasikan di papan pengumuman dan media sosial sekolah menunjukkan bahwa MA Sulamul Hidayah berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai kualitas pendidikan yang diberikan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas sekolah, tetapi juga memperlihatkan tanggung jawab mereka terhadap kualitas pendidikan. Kepala Sekolah AM menambahkan, "Kami selalu memastikan bahwa laporan mutu dan hasil evaluasi diri sekolah dapat diakses oleh publik untuk menunjukkan komitmen kami terhadap perbaikan kualitas yang berkelanjutan."

Peningkatan kepuasan orang tua dan siswa adalah hasil langsung dari penerapan TQM. Orang tua yang merasa lebih terlibat dalam proses pendidikan anak-anak mereka cenderung lebih percaya terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Ibu S, seorang guru di MA Sulamul Hidayah, menyatakan, "Kami tidak hanya mengandalkan hasil ujian sebagai indikator keberhasilan. Kami juga memperhatikan umpan balik dari orang tua dan siswa untuk memastikan bahwa pendidikan yang kami berikan sesuai dengan harapan mereka." Ini menunjukkan bahwa dengan keterlibatan orang tua dan siswa, sekolah dapat menyesuaikan pendekatan mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan.

Dalam konteks ini, publikasi laporan mutu dan evaluasi diri yang transparan menjadi sarana untuk mengukur dan mengkomunikasikan kualitas pendidikan yang dihasilkan. Orang tua yang dapat melihat perkembangan dan evaluasi hasil pendidikan secara terbuka akan merasa lebih dihargai dan lebih yakin bahwa sekolah berupaya secara maksimal untuk memberikan pendidikan yang terbaik bagi anak-anak mereka. Kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan pun akan meningkat karena masyarakat melihat bukti nyata dari upaya perbaikan yang dilakukan oleh sekolah.

Akhirnya, penerapan TQM dalam pendidikan tidak hanya mencakup aspek kualitas pembelajaran, tetapi juga pembangunan hubungan yang lebih kuat

antara sekolah dan masyarakat. Sebagaimana disebutkan oleh (Veronika et al., 2023) peningkatan komunikasi antara sekolah dan orang tua serta pemberian informasi yang lebih transparan mengenai kualitas pendidikan akan membangun kepercayaan dan meningkatkan hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Oleh karena itu, TQM menjadi alat yang efektif untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga dapat diandalkan dan dipercaya oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan dengan menekankan pada perbaikan berkelanjutan, transparansi, komunikasi yang lebih baik dengan stakeholder, dan kepuasan pelanggan sebagai indikator utama. Penerapan prinsip-prinsip ini di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo menunjukkan bahwa TQM bukan hanya sekadar konsep manajerial, tetapi sebuah strategi komprehensif yang dapat menciptakan perubahan positif dalam kualitas pendidikan dan memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat. Dengan mengintegrasikan TQM dalam praktik pendidikan, sekolah dapat meningkatkan tidak hanya kualitas pembelajaran, tetapi juga kepercayaan publik terhadap lembaga mereka.

Kesimpulan

Implementasi Total Quality Management (TQM) di MA Sulamul Hidayah Leces Probolinggo menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga tersebut. TQM berfokus pada perbaikan berkelanjutan, standarisasi proses, keterlibatan seluruh stakeholder, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan data berbasis evaluasi diri, MA Sulamul Hidayah dapat meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan, serta komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua, yang pada akhirnya memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat. Selain itu, publikasi laporan mutu yang transparan dan pemberian umpan balik yang berkelanjutan kepada orang tua dan masyarakat menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan tanggung jawab atas kualitas pendidikan yang diberikan. Penerapan TQM juga memfasilitasi peningkatan efisiensi operasional, keterlibatan orang tua, dan keterbukaan yang penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, TQM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan, transparansi, dan akuntabilitas yang membangun hubungan yang lebih solid antara sekolah dan publik, serta memperkuat kepercayaan terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Saran

1. **Perluasan Implementasi TQM:** Meskipun penerapan TQM telah menunjukkan hasil positif di MA Sulamul Hidayah, disarankan untuk memperluas penerapannya di seluruh aspek operasional sekolah, termasuk manajemen sumber daya manusia, kurikulum, dan fasilitas. Hal ini akan memastikan bahwa prinsip TQM benar-benar diintegrasikan dalam semua kegiatan pendidikan dan administratif.
2. **Peningkatan Keterlibatan Orang Tua:** MA Sulamul Hidayah harus lebih meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan dengan memperkenalkan lebih banyak forum diskusi dan interaksi langsung antara guru, orang tua, dan siswa. Hal ini dapat membantu memperkuat rasa kepemilikan orang tua terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.
3. **Pengembangan Sistem Umpan Balik Berkelanjutan:** Meskipun sudah ada kotak saran dan forum aspirasi, disarankan untuk mengembangkan sistem umpan balik yang lebih sistematis dan terstruktur, seperti survei kepuasan rutin yang melibatkan siswa dan orang tua. Dengan data yang lebih lengkap, sekolah dapat lebih mudah menilai dan merespons kebutuhan yang ada.
4. **Peningkatan Transparansi Melalui Media Digital:** Meskipun laporan mutu sudah dipublikasikan di papan pengumuman dan media sosial, disarankan untuk memperkuat penggunaan media digital untuk memberikan pembaruan rutin dan informasi terkait kualitas pendidikan. Hal ini dapat meningkatkan jangkauan informasi dan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat.
5. **Pelatihan Berkelanjutan untuk Staf Pengajar:** Untuk memastikan penerapan TQM yang efektif, penting untuk memberikan pelatihan berkelanjutan bagi staf pengajar terkait dengan metodologi TQM dan teknik-teknik terbaru dalam manajemen pendidikan. Pelatihan ini akan membantu para guru untuk terus meningkatkan kualitas pengajaran mereka dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan.
6. **Evaluasi dan Perbaikan Berkala:** Meskipun TQM berfokus pada perbaikan berkelanjutan, penting bagi sekolah untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi TQM yang telah dilakukan. Ini dapat dilakukan dengan mengadakan audit internal yang melibatkan seluruh pihak sekolah untuk menilai sejauh mana tujuan TQM tercapai dan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
7. **Peningkatan Kolaborasi dengan Pihak Eksternal:** Sekolah dapat memperluas jaringan kolaborasi dengan lembaga pendidikan lain, pemerintah, dan sektor swasta untuk mengadopsi praktek terbaik dalam manajemen pendidikan dan meningkatkan sumber daya yang ada. Kolaborasi ini dapat membantu MA Sulamul Hidayah mendapatkan lebih banyak dukungan untuk program-program perbaikan mutu yang ada.

Daftar Pustaka

- Abaimuhtar, A. B., & Yasin, M. (2024). Konsep total quality management (TQM) dan implementasi konteks pendidikan. *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1-12.
- Ahsan, M. N., & Aimah, S. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Pendidikan Swasta Islam: Resiliensi Terhadap Keterbatasan Anggaran. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 6(1), 21-36.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Bintari, A., Dakir, D., & MUSLIMAH, M. (2022). Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. *EDUCATOR: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan*, 2(2), 161-167.
- Firdausi, L., Akhyak, A., Efendi, N., & Muhajir, A. (2023). Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan dengan Prinsip-Prinsip Crosby: Penerapan untuk Keunggulan Pendidikan. *Attaqwa: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 19(1), 74-85.
- Hasan, M., & Anita, A. (2024). PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP EFISIENSI ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN AKREDITASI UNGGUL DI MTS AL HIDAYAH MARGA AGUNG LAMPUNG SELATAN. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(001), 217-232.
- Hasan, M., Warisno, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu lulusan di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34-54.
- Indadihayati, W., & Hariyanto, V. L. (2023). Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang. *Satya Sastraharing: Jurnal Manajemen*, 7(1), 1-20.
- MAULIDIN, S., & LUKITASARI, D. (2024). MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PRESTASI SEKOLAH. *ACTION: Jurnal Inovasi Penelitian Tindakan Kelas Dan Sekolah*, 4(3), 102-111.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*.
- Rini, A. S., Wulandari, N. A., & Supratikta, H. (2024). MENERAPKAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN Di SEKOLAH DASAR. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(3), 1175-1179.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.

- Supangat, S., & Delastri, L. (2023). Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(12), 1480–1491.
- Susilo, T. T. D., Julia, A. N., & Salsabila, J. F. (2024). Literature Review: Tantangan dan Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Institusi Pendidikan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Des), 1405–1418.
- Tripitasari, D., Mispani, M., Ikhwanuddin, I., Zarnuji, A., & Wicaksono, Y. (2023). Peningkatan manajemen mutu terpadu di Lembaga Pendidikan Islam. *Indonesian Journal of Educational Management and Leadership*, 1(1), 71–84.
- Veronika, D., Achmar, Z., Salahuddin, F., & Citta, A. B. (2023). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AMI Makassar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 6331–6342.
- Zohriah, A., Adnan, A., Firdaos, R., & Badri, M. S. M. N. (2024). Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 295–301.