

# PENGUKURAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN

Sukron Makmun<sup>1</sup>, Muhammad Yasin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Email: [sukmakmun040@gmail.com](mailto:sukmakmun040@gmail.com)<sup>1</sup>, [yasinmuhammad@iainkediri.ic.id](mailto:yasinmuhammad@iainkediri.ic.id)<sup>2</sup>

---

DOI: -

Received: 19-01-2024

Accepted: 22-02-2023

Published: 30-04-2025

---

## Abstract:

*The quality of education is a key element in the development of superior human resources. In an effort to improve the overall quality of education services, the implementation of Total Quality Management (TQM) has proven effective. TQM, which originally developed in the industrial sector, is now widely adapted in education to create continuous improvement through collaboration of all stakeholders. This research uses the literature review method to analyze the application of TQM in education, focusing on the main principles, measurement dimensions, and constraints faced. The results show that the implementation of TQM in education includes several key principles, such as customer focus, involvement of all parties, data-based decision-making and continuous improvement. Measurement dimensions include customer satisfaction, teacher and staff performance, effectiveness of the learning process, availability of facilities and infrastructure, and organizational management. In addition, there are various obstacles in implementing TQM, such as resistance to change, limited understanding of the concept, and limited resources. With systematic implementation through the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle approach, TQM can be an effective framework for creating quality education that is relevant to global needs. This study concludes that the successful implementation of TQM depends on the commitment of all elements of the organization, the support of resources, and the quality of education.*

**Keywords:** Total Quality Management Measurement, Implementation, Education Management

## Abstrak:

Kualitas pendidikan merupakan elemen kunci dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh, penerapan *Total Quality Management (TQM)* telah terbukti efektif. TQM, yang awalnya berkembang di sektor industri, kini banyak diadaptasi dalam pendidikan untuk menciptakan perbaikan berkelanjutan melalui kolaborasi seluruh pemangku kepentingan. Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka untuk menganalisis penerapan TQM dalam pendidikan, dengan fokus pada prinsip-prinsip utama, dimensi pengukuran, serta kendala yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dalam pendidikan mencakup beberapa prinsip utama, seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, pengambilan keputusan berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan. Dimensi pengukuran mencakup kepuasan pelanggan, kinerja guru dan staf, efektivitas proses pembelajaran, ketersediaan sarana dan prasarana, serta manajemen organisasi. Selain itu, terdapat berbagai kendala dalam penerapan TQM, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan pemahaman konsep, serta keterbatasan sumber daya. Dengan implementasi yang sistematis melalui pendekatan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), TQM dapat menjadi kerangka kerja yang efektif untuk menciptakan pendidikan berkualitas dan relevan dengan kebutuhan global. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan TQM bergantung pada komitmen seluruh elemen organisasi, dukungan sumber daya yang memadai,

serta pengelolaan berbasis data untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas pendidikan.

**Kata Kunci:** Pengukuran *Total Quality Management*, Implementasi, Manajemen Pendidikan

## PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan merupakan elemen kunci dalam pengembangan sumber daya manusia. Dengan penerapan Total Quality Management (TQM), institusi pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan sistematis dan terukur. Konsep TQM telah diadaptasi dari sektor industri ke sektor pendidikan untuk menjamin kualitas yang berkelanjutan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Kualitas pendidikan merupakan elemen kunci dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang unggul dan kompeten. Pendidikan berkualitas tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga membangun keterampilan, karakter, dan moral individu, yang pada akhirnya berdampak pada kemajuan bangsa. Dalam konteks global, kualitas pendidikan memainkan peranan penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara di berbagai sektor, seperti ekonomi, teknologi, dan sosial. Oleh karena itu, pengelolaan pendidikan harus dilakukan secara strategis dan sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek yang mendukung terciptanya pendidikan berkualitas dapat terpenuhi. (Bishnoi, 2018)

Salah satu pendekatan yang terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan adalah melalui penerapan Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu metode manajemen yang awalnya berkembang di sektor industri, namun kini telah banyak diadaptasi di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Prinsip utama TQM adalah memastikan bahwa setiap komponen dalam organisasi bekerja secara sinergis untuk mencapai kualitas yang optimal. Dalam konteks pendidikan, penerapan TQM berarti bahwa semua elemen dalam institusi pendidikan, mulai dari manajemen, guru, staf administrasi, hingga siswa, berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama, yaitu menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas tinggi. (Karageorgos et al., 2021)

Penerapan TQM dalam pendidikan memberikan pendekatan sistematis dan terukur untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Sistematis berarti bahwa penerapan TQM dilakukan secara terstruktur, dengan mengikuti prosedur dan standar tertentu yang telah ditetapkan. Hal ini memastikan bahwa setiap langkah yang diambil memiliki arah dan tujuan yang jelas. Terukur berarti bahwa pencapaian kualitas dievaluasi secara kuantitatif dan kualitatif, sehingga institusi pendidikan dapat mengetahui sejauh mana target telah tercapai dan di mana perlu dilakukan perbaikan.

Konsep TQM yang diadaptasi dari sektor industri memiliki fokus utama pada pelanggan. Dalam pendidikan, pelanggan utama adalah siswa, tetapi juga mencakup orang tua, masyarakat, dan pemerintah. Kepuasan pelanggan ini menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi TQM. Misalnya, kepuasan siswa dapat diukur melalui hasil belajar, keterlibatan dalam

pembelajaran, dan tingkat kebahagiaan mereka selama menempuh pendidikan. Sementara itu, kepuasan orang tua dapat dilihat dari kepercayaan mereka terhadap lembaga pendidikan serta sejauh mana mereka merasa bahwa anak-anak mereka mendapatkan pendidikan yang terbaik. (Lastiawan & Aprilyanti, 2021)

Selain fokus pada pelanggan, TQM dalam pendidikan juga melibatkan seluruh pemangku kepentingan (stakeholder) untuk memastikan keberhasilan implementasi. Guru, sebagai ujung tombak pembelajaran, harus diberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi mereka. Staf administrasi perlu dilibatkan dalam manajemen proses untuk mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif. Manajemen sekolah atau institusi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk merancang dan menerapkan strategi yang mendukung pencapaian kualitas pendidikan yang berkelanjutan. (Rini et al., 2024)

Penerapan TQM juga mengutamakan pendekatan berbasis data dalam pengambilan keputusan. Dalam pendidikan, data dapat mencakup hasil belajar siswa, kehadiran, partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler, hingga tingkat kelulusan. Dengan menggunakan data ini, institusi pendidikan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, membuat keputusan yang lebih efektif, serta memantau kemajuan secara berkala. Pendekatan berbasis data ini juga memungkinkan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pendidikan.

Salah satu keunggulan utama TQM adalah prinsip perbaikan berkesinambungan (continuous improvement). Dalam pendidikan, hal ini berarti bahwa institusi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan mereka, baik dalam aspek pengajaran, kurikulum, fasilitas, maupun manajemen. Misalnya, sebuah sekolah dapat melakukan evaluasi rutin terhadap metode pengajaran yang digunakan oleh guru, mengumpulkan umpan balik dari siswa dan orang tua, serta memperbaiki kurikulum agar relevan dengan kebutuhan zaman. Dengan demikian, institusi pendidikan dapat terus beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan global.

TQM juga menekankan pentingnya pemberdayaan sumber daya manusia dalam institusi pendidikan. Guru dan staf perlu diberikan ruang untuk berinovasi dan berkontribusi dalam proses perbaikan kualitas. Pemberdayaan ini tidak hanya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja mereka, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan produktif. Misalnya, guru dapat dilibatkan dalam perencanaan strategi pembelajaran atau dalam pengembangan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan siswa.

Namun, penerapan TQM dalam pendidikan tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan. Beberapa guru atau staf mungkin merasa enggan untuk mengadopsi sistem baru karena kekhawatiran terhadap peningkatan beban kerja atau ketidakpahaman terhadap konsep TQM. Oleh karena itu, manajemen harus memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memahami manfaat dari TQM dan merasa didukung

selama proses implementasi.(Diana Devi, 2021)

Keterbatasan sumber daya juga menjadi kendala dalam penerapan TQM. Institusi pendidikan mungkin menghadapi tantangan dalam menyediakan fasilitas yang memadai, pelatihan untuk guru, atau teknologi yang diperlukan untuk mendukung pengumpulan data dan analisis. Oleh karena itu, perlu ada kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan institusi pendidikan untuk mengatasi keterbatasan ini.

Melalui pendekatan TQM yang sistematis, terstruktur, dan berbasis data, institusi pendidikan memiliki peluang besar untuk mencapai tujuan mereka. Dengan komitmen semua pihak yang terlibat, penerapan TQM dapat menjadi katalisator dalam menciptakan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan global. Konsep ini tidak hanya memberikan kerangka kerja yang jelas, tetapi juga membangun budaya organisasi yang mengutamakan kualitas, kolaborasi, dan inovasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dilakukan dengan menghimpun berbagai data dan literatur yang relevan dengan objek kajian. Penelitian ini berfokus pada analisis kritis terhadap berbagai karya tulis ilmiah, buku, jurnal, atau dokumen lain yang mendukung, guna memahami dan memecahkan permasalahan yang dibahas. Kajian pustaka ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) dalam konteks pendidikan melalui telaah sistematis terhadap referensi-referensi yang tersedia. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk membangun kerangka konseptual yang kokoh berdasarkan literatur yang ada.(Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Dimensi TQM dalam Pendidikan**

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang dirancang untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh dalam sebuah organisasi. (W. Edwards Deming, 1986) salah satu pelopor TQM, mendefinisikan konsep ini sebagai pendekatan sistematis untuk mencapai peningkatan kualitas produk dan layanan melalui keterlibatan seluruh elemen dalam organisasi. Deming menekankan pentingnya kerja sama antar elemen, penggunaan data yang valid, dan fokus pada perbaikan yang berkelanjutan sebagai inti dari TQM.

Dalam sektor pendidikan, TQM diadaptasi untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan pendekatan yang terukur dan menyeluruh. TQM bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang optimal kepada siswa dengan memastikan bahwa semua proses dalam institusi pendidikan berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan.(Ismail, 2018)

Penerapan TQM dalam pendidikan berarti bahwa semua pihak, baik manajemen, guru, staf, hingga siswa, memiliki peran aktif dalam mendukung terciptanya mutu pendidikan yang lebih baik. Dalam konteks ini, TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, seperti nilai akademik, tetapi juga pada proses pembelajaran, interaksi antara siswa dan guru, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Penerapan TQM juga memungkinkan adanya pengelolaan pendidikan berbasis data. Data hasil belajar, tingkat kepuasan siswa dan orang tua, serta efektivitas program pembelajaran menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan. Selain itu, TQM mendorong institusi pendidikan untuk berinovasi dan terus memperbaiki sistem pembelajaran agar relevan dengan perkembangan zaman. (Sohel-Uz-Zaman & Anjalin, 2016) Prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan berakar pada gagasan bahwa pendidikan berkualitas tinggi hanya dapat dicapai jika semua elemen organisasi bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Prinsip utama TQM dalam pendidikan mencakup beberapa aspek berikut:

1. Fokus pada Pelanggan

Dalam pendidikan, pelanggan utama mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat. Siswa dipandang sebagai pusat dari seluruh proses pendidikan, sementara orang tua dan masyarakat memiliki peran penting sebagai mitra dan pengawas kualitas layanan pendidikan. Prinsip ini menuntut institusi pendidikan untuk mendengarkan kebutuhan, harapan, dan umpan balik dari pelanggan tersebut guna meningkatkan kualitas layanan.

2. Keterlibatan Total

Prinsip ini menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dalam institusi pendidikan, termasuk guru, staf administrasi, siswa, dan bahkan orang tua. Setiap individu dalam organisasi harus merasa memiliki tanggung jawab untuk mendukung peningkatan kualitas. Misalnya, guru dapat berpartisipasi dalam perancangan kurikulum yang inovatif, sementara staf administrasi dapat memastikan kelancaran proses manajemen.

3. Pengukuran Berbasis Data

Keputusan dalam pendidikan harus dibuat berdasarkan data yang valid dan dapat diandalkan. Penggunaan data memungkinkan institusi pendidikan untuk melakukan analisis mendalam terhadap kinerja, mengidentifikasi kelemahan, dan menentukan langkah perbaikan yang sesuai. Contohnya, data hasil ujian siswa dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas metode pengajaran.

4. Peningkatan Berkesinambungan

Prinsip ini menuntut adanya perbaikan yang terus-menerus dalam seluruh aspek pendidikan, baik pada level strategi, operasional, maupun pelaksanaan pembelajaran. Misalnya, sekolah dapat mengembangkan metode pembelajaran berbasis teknologi atau memperbarui fasilitas secara rutin untuk mendukung pengalaman belajar siswa. (Baihaqi & Yasin, 2024)

## **Instrument Pengukuran TQM dalam Pendidikan**

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan melibatkan berbagai dimensi yang harus diukur secara sistematis untuk memastikan keberhasilannya. Dimensi-dimensi tersebut mencakup beberapa aspek berikut:

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam pendidikan merujuk pada tingkat kepuasan siswa, orang tua, dan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Pengukuran ini melibatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pembelajaran, komunikasi dengan lembaga pendidikan, serta hasil yang dicapai oleh siswa. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui survei, wawancara, atau diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*). Tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.

b. Kinerja Guru dan Tenaga Kependidikan

Dimensi ini mengacu pada kualitas pengajaran yang dilakukan oleh guru serta efektivitas administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan. Pengukuran kinerja guru dapat mencakup aspek kemampuan pedagogik, kompetensi profesional, dan kemampuan berinovasi dalam metode pengajaran. Sedangkan kinerja tenaga administrasi dapat dinilai berdasarkan efisiensi mereka dalam mendukung operasional pendidikan, seperti pengelolaan data siswa dan jadwal pembelajaran.

c. Efektivitas Proses Pembelajaran

Efektivitas proses pembelajaran diukur melalui evaluasi hasil belajar siswa, partisipasi mereka dalam kegiatan pembelajaran, serta keterlibatan siswa dalam diskusi kelas dan kegiatan ekstrakurikuler. Proses pembelajaran yang efektif tidak hanya mencakup transfer pengetahuan, tetapi juga kemampuan untuk menumbuhkan keterampilan berpikir kritis, kolaborasi, dan kreativitas siswa.

d. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting yang mendukung proses pembelajaran. Pengukuran dimensi ini melibatkan evaluasi terhadap fasilitas fisik, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta akses teknologi seperti komputer dan internet. Sarana yang memadai membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung keterlibatan siswa secara optimal.

e. Manajemen Organisasi

Dimensi manajemen organisasi mencakup kebijakan, struktur, dan tata kelola lembaga pendidikan. Pengukuran ini menilai sejauh mana kebijakan lembaga mendukung tercapainya tujuan pendidikan, efektivitas struktur organisasi dalam mendukung kerja sama antarbagian, serta sejauh mana tata kelola pendidikan transparan dan akuntabel. (Sohel-Uz-Zaman & Anjalin, 2016)

Dari dimensi-dimensi yang disebutkan diatas, untuk mengukur

keberhasilan implementasi TQM, diperlukan instrumen yang dapat memberikan data valid dan reliabel. Beberapa metode yang dapat digunakan antara lain:

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan pendidikan, seperti pengajaran, fasilitas, dan komunikasi sekolah. Pertanyaan dalam survei dapat berbentuk skala Likert untuk memudahkan analisis.

2. Evaluasi Kinerja Guru

Evaluasi kinerja guru dapat dilakukan melalui observasi kelas, wawancara, dan analisis hasil belajar siswa. Observasi kelas memungkinkan pengamatan langsung terhadap metode pengajaran, interaksi guru dengan siswa, serta pengelolaan waktu selama pembelajaran. Wawancara dengan siswa atau kolega juga memberikan wawasan tentang gaya pengajaran guru, sedangkan analisis hasil belajar siswa mencerminkan sejauh mana efektivitas pengajaran.

3. Audit Manajemen

Audit manajemen bertujuan untuk menilai sistem administrasi dan pengelolaan organisasi pendidikan. Proses audit ini mencakup evaluasi terhadap efisiensi pengelolaan sumber daya, efektivitas pengambilan keputusan, serta kesesuaian pelaksanaan kebijakan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Audit ini dapat dilakukan secara internal atau melibatkan pihak eksternal untuk memastikan objektivitas. (Achrol & Kotler, 1999)

Implementasi TQM memerlukan perencanaan yang matang serta evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai rencana. Salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act), yang terdiri dari langkah-langkah berikut:

- a) Plan (Perencanaan): Lembaga pendidikan menyusun rencana strategis untuk menerapkan TQM. Hal ini mencakup penentuan tujuan, identifikasi masalah, serta pengembangan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas.
- b) Do (Pelaksanaan): Tahap ini melibatkan implementasi rencana yang telah dibuat, seperti pelaksanaan pelatihan untuk guru, pengadaan fasilitas, atau pengembangan kurikulum berbasis kebutuhan siswa.
- c) Check (Pemeriksaan): Pada tahap ini, lembaga pendidikan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan. Data yang dikumpulkan dari survei, evaluasi kinerja guru, atau audit manajemen dianalisis untuk mengidentifikasi keberhasilan dan area yang perlu diperbaiki.
- d) Act (Tindakan Perbaikan): Berdasarkan hasil evaluasi, tindakan perbaikan dilakukan untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan. Siklus ini kemudian diulang untuk memastikan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Implementasi TQM yang baik memerlukan komitmen seluruh pihak yang

terlibat, mulai dari manajemen hingga siswa, untuk berkolaborasi dalam menciptakan budaya mutu. Evaluasi secara berkala memastikan bahwa upaya peningkatan kualitas berjalan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan. (Pulungan et al., 2021)

### **Kendala dalam Pengukuran TQM di Lembaga Pendidikan**

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam institusi pendidikan sering kali menghadapi berbagai tantangan yang menghambat proses perubahan menuju kualitas yang lebih baik. Hambatan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### **a. Resistensi terhadap Perubahan**

Resistensi terhadap perubahan menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi TQM. Hal ini sering terjadi karena adanya kekhawatiran atau ketidakpahaman terhadap tujuan dan manfaat TQM. Sebagian pihak, seperti guru, staf administrasi, atau bahkan manajemen, mungkin merasa bahwa perubahan yang diusulkan akan meningkatkan beban kerja mereka tanpa memberikan manfaat yang jelas. Resistensi ini juga dapat bersumber dari rasa nyaman terhadap cara kerja yang sudah berjalan lama. Orang-orang yang terbiasa dengan rutinitas dan metode tradisional cenderung sulit menerima inovasi atau pendekatan baru, meskipun perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Selain itu, kurangnya komunikasi yang efektif tentang pentingnya TQM juga dapat memperburuk resistensi terhadap perubahan ini.

#### **b. Kurangnya Pemahaman Konsep TQM**

Tidak semua staf di institusi pendidikan memiliki pemahaman yang memadai tentang prinsip dan implementasi TQM. Prinsip-prinsip seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan total, atau peningkatan berkesinambungan sering kali dianggap sebagai konsep yang abstrak dan sulit diterapkan dalam konteks pendidikan. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya komitmen dari pihak-pihak yang seharusnya mendukung implementasi TQM. Kurangnya pemahaman juga dapat membuat staf merasa bingung atau tidak yakin tentang peran mereka dalam proses TQM. Misalnya, guru mungkin tidak memahami bagaimana mereka dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas melalui metode pengajaran mereka, sementara staf administrasi mungkin merasa bahwa tugas mereka tidak berkaitan langsung dengan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, pelatihan yang memadai dan dukungan manajemen sangat penting untuk membangun pemahaman yang baik tentang konsep TQM.

#### **c. Keterbatasan Sumber Daya**

Keterbatasan sumber daya sering menjadi penghalang signifikan dalam implementasi TQM di institusi pendidikan. Sumber daya yang dimaksud mencakup anggaran, waktu, dan tenaga.

1. Anggaran: Banyak lembaga pendidikan, terutama di wilayah yang kurang berkembang, menghadapi keterbatasan anggaran yang

- membatasi kemampuan mereka untuk mengimplementasikan TQM secara efektif. Biaya yang dibutuhkan untuk pelatihan staf, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengembangan sistem manajemen berbasis data sering kali tidak dapat terpenuhi.
2. Waktu: Implementasi TQM memerlukan waktu yang cukup panjang, terutama untuk memastikan bahwa semua pihak memahami dan menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten. Namun, banyak guru dan staf pendidikan yang sudah dibebani dengan tugas sehari-hari, sehingga sulit bagi mereka untuk meluangkan waktu tambahan untuk pelatihan atau kegiatan evaluasi yang dibutuhkan dalam proses TQM.
  3. Tenaga: Institusi pendidikan sering kali menghadapi keterbatasan jumlah tenaga kerja yang kompeten untuk mendukung implementasi TQM. Kekurangan tenaga kerja ini dapat menghambat pelaksanaan langkah-langkah penting, seperti pengumpulan data, analisis, dan perbaikan proses secara berkelanjutan. (Sholahuddin, 2024)

## **KESIMPULAN**

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan adalah pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh dalam layanan pendidikan. Prinsip-prinsip utama TQM, seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, pengambilan keputusan berbasis data, dan peningkatan berkesinambungan, diadaptasi untuk memastikan terciptanya lingkungan pembelajaran yang efektif dan relevan. Implementasi TQM mendorong partisipasi aktif dari seluruh elemen lembaga pendidikan, termasuk siswa, guru, staf administrasi, dan orang tua, dalam mendukung perbaikan kualitas secara konsisten.

Dimensi TQM dalam pendidikan meliputi pengukuran kepuasan pelanggan, kinerja guru, efektivitas proses pembelajaran, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pengelolaan organisasi. Selain itu, siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan (PDCA) digunakan untuk memastikan proses berjalan sesuai tujuan.

Namun, implementasi TQM menghadapi tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan pemahaman konsep, dan kurangnya sumber daya, baik anggaran, waktu, maupun tenaga kerja. Kendala-kendala ini perlu diatasi dengan pelatihan, dukungan manajemen, serta penyediaan sumber daya yang memadai agar lembaga pendidikan dapat membangun budaya mutu dan terus meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan zaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achrol, R. S., & Kotler, P. (1999). Marketing in the Network Economy. *Journal of Marketing*, 63(4\_suppl1), 146-163. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s114>
- Baihaqi, A., & Yasin, M. (2024). Konsep Total Quality Management (Tqm) Dan Implementasi Konteks Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02(01), 1-12. <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2033>
- Bishnoi, N. (2018). Total Quality Management (TQM) in Education: A Revolution. *International Research Journal of Management Science & Technology*, 9(2), 2348-9367.
- Diana Devi, A. (2021). Analisis Mutu dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat. *AL-FAHIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.54396/alfahim.v3i1.115>
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf)
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2). <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>
- 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. <https://doi.org/10.12928/ijemi.v2i1.2627>
- Lastiawan, Y., & Aprilyanti, R. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Biaya Kualitas Terhadap Efisiensi Biaya di Bagian Produksi Melamin Pada PT. Presindo Central. *ECo-Fin*, 3(3), 333-349. <https://doi.org/10.32877/ef.v3i3.415>
- Pulungan, M. A., Yastica, T. V., & Ardiansyah, M. N. (2021). Studi Literatur: Proses Evaluasi Dalam Siklus Plan-Do-Check-Action (Pdca) Guna Meningkatkan Kualitas Pengajaran Pendidikan Tinggi. *Forum Paedagogik*, 12(2), 259-272. <https://doi.org/10.24952/paedagogik.v12i2.4397>

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. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i3.139>

Sholahuddin, M. (2024). *Pendidikan Islam Melalui Pendekatan Total Quality Management (Tqm)*. 814–826.

Sohel-Uz-Zaman, A. S. M., & Anjalin, U. (2016). Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 04(11), 207–217. <https://doi.org/10.4236/jss.2016.411017>