

Pengaruh Kepemimpinan dan *Total Quality Management* terhadap Kualitas Layanan Pendidikan: Studi Komparatif Perspektif Siswa dan Guru

Dinda Nurul Inayati

YPI Al Azhar Jakarta Selatan
dindaasofyan@gmail.com

Desi Kardini Wulansari

UPTD SDN Serua Indah 02 Tangerang Selatan
desikardiniwulansari@gmail.com

Suhendra

Universitas Pakuan Bogor
suhendra@unpak.ac.id

ABSTRACT

This study examines the influence of leadership and the implementation of Total Quality Management (TQM) on the quality of educational services from the perspectives of teachers and students. Ensuring service quality is essential for schools to remain competitive amid globalization and rapid technological change. Using a quantitative approach with a cross-sectional correlational design, data were collected from 100 respondents (75 students and 25 teachers) through Likert-scale questionnaires. Data analysis employed correlation tests, simple and multiple regression, along with classical assumption tests. The results indicate that leadership and TQM simultaneously have a significant effect on the quality of educational services, with R^2 values of 0.809 (teachers) and 0.669 (students). However, partial analysis shows that only TQM exerts a statistically significant influence, while the effect of leadership becomes insignificant when controlled alongside TQM. These findings highlight that TQM principles—such as continuous improvement, broad participation, and a focus on customer satisfaction—are the dominant determinants of service quality. The novelty of this study lies in demonstrating the comparative weight of TQM and leadership within the Indonesian school context, showing that effective leadership alone is insufficient without a systematic quality management framework. The study contributes to the theory of educational leadership by clarifying its enabling role in implementing TQM, and to TQM theory by emphasizing its central role in educational service delivery. Practically, the findings suggest that schools and policymakers should prioritize comprehensive TQM adoption supported by transformational leadership to sustain quality improvements.

Keywords: *Leadership, Total Quality Management, Service Quality, Educational Management*

Article Info

Received date: 16 Mei 2025

Revised date: 4 September 2025

Accepted date: 12 Desember 2025

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan agenda strategis nasional yang

menjadi landasan utama dalam membangun daya saing bangsa. Hasil akreditasi sekolah/madrasah tahun 2023 yang ditetapkan

melalui Surat Keputusan Ketua BAN-S/M Nomor 477/BAN-SM/SK/2023 menunjukkan masih adanya kesenjangan mutu antar satuan pendidikan, di mana sejumlah sekolah memperoleh peringkat rendah atau belum terakreditasi, terutama di daerah pinggiran (BAN-S/M, 2023). Kondisi ini menandakan bahwa penyelenggaraan pendidikan yang bermutu masih menghadapi tantangan serius. Selain itu, laporan Programme for International Student Assessment (PISA) 2022 menempatkan Indonesia pada peringkat ke-69 dari 81 negara peserta dengan capaian literasi, numerasi, dan sains yang relatif rendah dibandingkan rata-rata OECD, sehingga memperkuat urgensi peningkatan mutu layanan pendidikan secara sistematis dan berkelanjutan (OCDE, 2023).

Dalam konteks tersebut, kepemimpinan dan Total Quality Management (TQM) sering disebut sebagai dua faktor kunci dalam memperbaiki mutu pendidikan. Kepemimpinan visioner terbukti mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan efektivitas organisasi pendidikan (Utomo, 2022). Demikian pula, penerapan prinsip-prinsip TQM seperti perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, dan fokus pada kepuasan pelanggan telah terbukti meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan (Fauzi et al., 2023). Di sisi lain, implementasi sistem penjaminan mutu internal yang konsisten juga dianggap penting untuk menjamin keberlanjutan peningkatan mutu di sekolah (Meirani et al., 2022).

Namun, sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti kepemimpinan dan TQM secara terpisah, sementara kajian yang mengintegrasikan keduanya dalam konteks mutu layanan pendidikan di Indonesia masih terbatas. Misalnya, Fauzi et al. (2023) menekankan peran TQM dalam peningkatan layanan pendidikan, sementara penelitian Utomo (2022) lebih fokus pada pengaruh

kepemimpinan visioner di sektor publik. Kajian komparatif yang melibatkan perspektif ganda, baik guru maupun siswa, masih jarang dilakukan. Inilah yang menjadi celah penelitian (*research gap*) yang ingin diisi oleh studi ini.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan penerapan prinsip-prinsip TQM terhadap mutu layanan pendidikan dari perspektif guru dan siswa. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model manajemen pendidikan berbasis mutu, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi kepala sekolah dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi peningkatan kualitas pendidikan yang berkelanjutan dan berdaya saing global.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *ex post facto* tipe *cross-sectional*, karena data dikumpulkan pada satu waktu tertentu untuk melihat hubungan antar variabel tanpa memberikan perlakuan langsung terhadap responden (Creswell & Creswell, 2018). Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepemimpinan (X_1) dan manajemen mutu terpadu/TQM (X_2) terhadap mutu layanan pendidikan (Y).

Populasi penelitian mencakup seluruh guru dan siswa di Sekolah X dengan jumlah 120 orang, terdiri dari 30 guru dan 90 siswa. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 responden, yang terdiri dari 25 guru dan 75 siswa. Pemilihan sampel dilakukan dengan *proportional stratified random sampling*, agar setiap kelompok (guru dan siswa) terwakili secara proporsional sesuai dengan ukuran populasinya (Sugiyono, 2013).

Instrumen penelitian berupa angket berbentuk skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Penyusunan indikator didasarkan pada kajian teori sebagai berikut:

Kepemimpinan (X_1): indikator mengacu pada dimensi kepemimpinan visioner, partisipatif, dan transformasional dalam konteks pendidikan (Utomo, 2022). Manajemen Mutu Terpadu/TQM (X_2): indikator disusun berdasarkan prinsip-prinsip TQM, yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, perbaikan berkelanjutan, dan sistem penjaminan mutu (Fauzi et al., 2023). Mutu Layanan Pendidikan (Y): indikator dikonstruksi dengan mengadaptasi model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini telah terbukti relevan digunakan dalam konteks pendidikan tinggi, seperti dibuktikan oleh Seitova et al. (2024), (Seitova et al., 2024) serta diperkuat oleh tinjauan sistematis 2007–2023 yang menemukan SERVQUAL banyak digunakan dalam studi mutu pendidikan (Toscano-Hernández et al., 2024).

Instrumen diuji dengan uji validitas (Pearson Product Moment) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha). Seluruh butir pernyataan dinyatakan valid (r hitung $>$ r tabel) dan reliabel dengan nilai $\alpha >$ 0,70. Sebagaimana dilaporkan oleh Chhetri & Khanal (2024), nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 menunjukkan konsistensi internal yang memadai (Khanal & Chhetri, 2024) dan Adeniran (2025) menegaskan bahwa Cronbach's Alpha tetap menjadi ukuran reliabilitas yang paling banyak digunakan dalam riset sosial dan manajemen (Adeniran, 2025). Analisis data dilakukan secara bertahap. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan

kepemimpinan, penerapan TQM, dan mutu layanan pendidikan. Kedua, sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji prasyarat analisis (uji asumsi klasik), meliputi:

Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov, menunjukkan data residual berdistribusi normal ($p >$ 0,05). Uji linearitas, memperlihatkan hubungan linear antara variabel X_1 dan Y pada guru dan murid, serta antara X_2 dan Y pada murid; sementara hubungan X_2 dan Y pada guru cenderung non-linear. Uji multikolinearitas, dengan kriteria VIF $<$ 10 dan Tolerance $>$ 0,10, menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan Glejser, dengan hasil $p >$ 0,05, sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis statistik inferensial, meliputi uji korelasi sederhana, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t untuk melihat pengaruh parsial, serta uji F untuk melihat pengaruh simultan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis dilakukan untuk menguji pengaruh kepemimpinan (X_1) dan manajemen mutu terpadu/TQM (X_2) terhadap mutu layanan pendidikan (Y). Ringkasan hasil uji korelasi, regresi, dan determinasi ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Ringkasan Hasil Analisis Statistik

Var.	Resp.	r(Sig.)	β (Regresi)	R ²	Keterangan
Kepemimpinan (X ₁)	Guru	0,672** (0,0000)	0,835	0.452	Signifikan
Kepemimpinan (X ₁)	Murid	0,722** (0,0000)	0,875	0.521	Signifikan
TQM (X ₂)	Guru	0,899** (0,0000)	0,942	0.808	Signifikan
TQM (X ₂)	Murid	0,817** (0,0000)	0,846	0.667	Signifikan
X ₁ + X ₂ (Simultan)	Guru	-	-	0.809	Signifikan
X ₁ + X ₂ (Simultan)	Murid	-	-	0.669	Signifikan

Keterangan: ** p < 0,01

Pengaruh Kepemimpinan (X₁)

Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kepemimpinan dan mutu layanan pendidikan (guru: $r = 0,672$; murid: $r = 0,722$). Analisis regresi sederhana memperlihatkan kontribusi kepemimpinan sebesar 45,2% (guru) dan 52,1% (murid).

Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu/TQM (X₂)

TQM memiliki pengaruh yang lebih kuat, dengan korelasi sangat tinggi (guru: $r = 0,899$; murid: $r = 0,817$) dan kontribusi 80,8% (guru) serta 66,7% (murid).

Pengaruh Simultan X₁ dan X₂

Secara simultan, kepemimpinan dan TQM menjelaskan 80,9% variasi mutu layanan pendidikan menurut guru dan 66,9% menurut murid. Namun, secara parsial hanya TQM yang konsisten signifikan, sedangkan kepemimpinan menjadi tidak signifikan jika diuji bersama dengan TQM.

Dengan demikian, TQM terbukti sebagai faktor dominan dalam menentukan mutu layanan pendidikan, sementara kepemimpinan tetap penting tetapi lebih bersifat pendukung ketika dikombinasikan dengan sistem manajemen mutu yang terintegrasi.

Pembahasan**Pengaruh Kepemimpinan terhadap Mutu Layanan Pendidikan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Analisis korelasi menghasilkan koefisien Pearson sebesar 0,672 (guru) dan 0,722 (murid), dengan signifikansi 0,000, sedangkan analisis regresi sederhana menunjukkan kontribusi 45,2% (guru) dan 52,1% (murid). Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kualitas kepemimpinan yang dirasakan warga sekolah, semakin baik pula mutu layanan pendidikan.

Secara substantif, kepemimpinan yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan guru serta siswa menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Temuan ini sejalan dengan Atozanolo & Hidayat (2023) yang menekankan bahwa kepemimpinan yang visioner dapat memberikan arah strategis, mendorong budaya kolaboratif, dan memastikan mutu layanan berjalan sesuai standar (Lahagu & Hidayat, 2023). Hasil ini sejalan dengan penelitian Lamcja (2022) yang menekankan bahwa kepemimpinan efektif menumbuhkan lingkungan belajar yang kondusif melalui pemberdayaan guru dan pengembangan profesional (Lamcja, 2022).

Namun, ketika diuji bersama dengan TQM, kepemimpinan menjadi tidak signifikan. Fenomena ini dapat dipahami bahwa kepemimpinan berfungsi sebagai enabler yang mendukung implementasi sistem mutu, bukan

sebagai faktor utama. Dalam konteks sekolah Indonesia, budaya mutu lebih sering dipengaruhi oleh instrumen manajerial formal seperti akreditasi, SOP, dan sistem penjaminan mutu internal (Koto, 2024). Literatur terbaru juga menegaskan bahwa kepemimpinan berperan penting dalam mengintegrasikan visi mutu dengan implementasi TQM.

Pengaruh Penerapan Konsep Total Quality Management terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Penerapan TQM terbukti memiliki pengaruh dominan terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan kontribusi sebesar 80,8% pada responden guru dan 66,7% pada responden murid. Korelasi yang tinggi (guru: $r = 0,899$; murid: $r = 0,817$; $p < 0,01$) serta hasil regresi yang signifikan menegaskan bahwa semakin baik implementasi TQM, semakin tinggi pula mutu layanan pendidikan yang dirasakan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Suprihatin (2023) yang menunjukkan bahwa TQM mendorong peningkatan berkelanjutan dan perubahan budaya sekolah (Suprihatin, 2023). Sejalan dengan itu, Badrudin (2023) yang menekankan perannya dalam memperkuat daya saing lembaga pendidikan. Hosang & Katuuk (2021) juga menyatakan bahwa TQM memungkinkan sekolah berfokus pada kepuasan pelanggan dan manajemen berbasis fakta (Hosang & Katuuk, 2021).

Literatur internasional terbaru mendukung hasil ini. Wismayanti et al. (2025) menunjukkan bahwa TQM meningkatkan mutu pembelajaran dan administrasi di SMK Indonesia (Wismayanti et al., 2025). Selain itu, meta-analisis internasional menemukan bahwa TQM memiliki efek yang kuat dalam pendidikan tinggi di berbagai negara (Yusuf, 2023).

Pengaruh Simultan Kepemimpinan dan TQM terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Ketika diuji secara simultan, kepemimpinan dan TQM berkontribusi sebesar

80,9% pada responden guru dan 66,9% pada responden murid. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi keduanya memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Namun, jika diuji secara parsial, kepemimpinan menjadi tidak signifikan ketika dibandingkan dengan dominasi pengaruh TQM.

Konteks ini dapat dijelaskan melalui realitas pendidikan di Indonesia: sistem mutu formal (akreditasi, supervisi, evaluasi BAN-S/M) menjadi acuan utama peningkatan mutu, sementara kepemimpinan lebih berfungsi sebagai penggerak yang memastikan penerapan sistem tersebut berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan UNESCO GEM Report (2024) yang menekankan pentingnya kepemimpinan dalam menghubungkan kebijakan mutu dengan praktik di sekolah (UNESCO, 2024).

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan pendidikan, dengan kontribusi sebesar 80,9% pada guru dan 66,9% pada murid. Namun, secara parsial hanya TQM yang memberikan pengaruh signifikan, sedangkan kepemimpinan kehilangan signifikansinya ketika dikontrol oleh TQM. Temuan ini menegaskan bahwa TQM merupakan faktor dominan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan, sementara kepemimpinan berperan sebagai enabler yang memungkinkan implementasi TQM berjalan efektif. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori kepemimpinan pendidikan dengan memperjelas bahwa efektivitas kepemimpinan bergantung pada keberadaan sistem mutu yang terstruktur. Temuan ini juga memperkaya teori TQM di bidang pendidikan, dengan menegaskan peran TQM sebagai determinan utama mutu layanan di sekolah,

melengkapi model SERVQUAL yang menekankan dimensi keandalan, responsivitas, dan jaminan layanan.

Kendati demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena ukuran sampel relatif kecil dan hanya terbatas pada satu sekolah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas, serta pendekatan yang digunakan murni kuantitatif sehingga belum mampu menggali lebih dalam konteks sosial budaya yang melatarbelakangi data. Oleh karena itu, praktik pendidikan perlu diarahkan pada penguatan kepemimpinan transformasional yang dipadukan dengan implementasi TQM secara menyeluruh, misalnya melalui pembentukan tim mutu sekolah, siklus perbaikan berkelanjutan, dan evaluasi berbasis kepuasan siswa maupun orang tua. Dari sisi kebijakan, pemerintah dan lembaga akreditasi perlu mendorong model implementasi TQM di sekolah dasar dan menengah dengan menyediakan pelatihan, instrumen evaluasi, dan pendampingan berkelanjutan bagi guru serta kepala sekolah. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) dan melibatkan sampel lebih luas lintas jenjang dan daerah, agar mampu memperkaya pemahaman mengenai interaksi antara kepemimpinan, TQM, dan faktor lain seperti budaya organisasi maupun kepuasan kerja guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeniran, A. O. (2025). Understanding Cronbach's Alpha in Social and Management Studies. *Current Science Research, February*.
- BAN-S/M. (2023). *Surat Keputusan Nomor 477/BAN-SM/SK/2023 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2023*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications, Inc.* <https://doi.org/10.4324/9780429469237>
- Fauzi, A., Suryapermana, N., Wahyuni, A., & Gofur, R. (2023). Indonesian Education Services Quality: The Influence of Leadership and Total Quality Management. *Pedagogika, 149*(1), 105–122. <https://doi.org/https://doi.org/10.15823/p.2023.149.5>
- Hosang, M., & Katuuk, D. A. (2021). Analysis of Implementation Total Quality Management at Educational Institutions in Indonesia. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, 5*(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29240/j SMP.v5i1.2728>
- Khanal, B., & Chhetri, D. B. (2024). A Pilot Study Approach to Assessing the Reliability and Validity of Relevancy and Efficacy Survey Scale. *Janabhawana Research Journal, 3*(1), 35–49. <https://doi.org/10.3126/jrj.v3i1.68384>
- Koto, E. (2024). Peran Akreditasi Sekolah atau Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Indonesia. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol, 4*(3), 1682–1690. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i3.1801>
- Lahagu, A., & Hidayat, D. (2023). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mewujudkan Merdeka Belajar di Sekolah Kristen. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan, 10*(1), 35–44. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2023.v10.i1.p35-44>
- Lamçja, D. (2022). Leadership Quality and Its Impact on Quality of Teaching and

- Academic Achievements of Students in the Post-Pandemic Period Dhurata Lamçja. *Interdisciplinary Journal of Research and Development*, 9(1), 23–27.
<https://doi.org/10.56345/ijrdv9n1s104>
- Meirani, R. K., Sobri, A. Y., & Sunarni, S. (2022). Analisis Permasalahan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (Studi Kasus di SMK Cor Jesu Malang). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 203–211.
<https://doi.org/10.24246/j.jk.2022.v9.i2.p203-211>
- OCDE. (2023). Pisa 2022 Results : The State of Learning and Equity in Education. In *OECD Publishing* (Vol. 1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1787/53f23881-en>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9(November), 1–16.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suprihatin, S. (2023). Model-Model Quality Manajemen Pendidikan. *An-Nidzam: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Studi Islam*, 10(2), 138–160.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33507/an-nidzam.v10i2.1790>
Vol.10.
- Toscano-Hernández, A. E., Álvarez-González, L. I., Sanzo-Pérez, M. J., & Rodríguez, S. A. E. (2024). Service quality in higher education: A systematic literature review, 2007–2023. *Estudios Gerenciales*, 40(170), 13–30.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.170.6244>
- UNESCO. (2024). Leadership in Education. In *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* (Vol. 265, Issue 1).
<https://doi.org/10.1177/000271624926500107>
- Utomo, W. A. (2022). Visionary Leadership and Employee Quality in the Public Service Sector. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 12(2), 31–37.
<https://doi.org/10.33094/ijaefa.v12i2.542>
- Wismayanti, V., Isjoni, I., & Azhar, A. (2025). Impact of Total Quality Management Toward Education Quality at Vocational School. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 17(2), 2261–2270.
<https://doi.org/10.35445/alishlah.v17i2.4701>
- Yusuf, F. A. (2023). Total Quality Management (TQM) and Quality of Higher Education: A Meta-Analysis Study. *International Journal of Instruction*, 16(2), 161–178.
<https://doi.org/10.29333/iji.2023.16210a>