

PENGUKURAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PENDIDIKAN

M. Fajar Basuki¹, Fahmi Arsyad²

¹Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, Indonesia

²Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, UIN Raden Intan Lampung, Indonesia

Email : fajarbasuki87@gmail.com, fahmiarsyah@gmail.com²

DOI: 10.57146/alwildan.v2i1.2012

Received: December 2024

Accepted: March 2024

Published: March 2024

Abstract :

The application of Total Quality Management (TQM) in education aims to improve the overall quality of education. TQM provides the concept that quality is the responsibility of all parties involved in the education process. The research method uses library research. The research was carried out by collecting data in the form of scientific papers related to TQM measurement in education. Factors that influence the implementation of TQM include the support of the school principal, active participation of all parties related to an effective measurement and evaluation system, as well as the implementation of staff training and development. TQM must be implemented continuously and continuously in order to achieve educational goals, which provide satisfaction to students, parents and the community. The three must work together to support the school so that it continues to develop and progress. This study recommends measuring TQM in Education. When can an educational institution be said to be successful or not in implementing TQM

Keywords : *Implementation, Implementation, Measurement, Total Quality Management (TQM)*

Abstrak :

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. Metode penelitian menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data berupa karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan pengukuran TQM dalam pendidikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan TQM antara lain adalah dukungan kepala sekolah, partisipasi aktif semua pihak terkait sistem pengukuran dan evaluasi yang efektif, serta pelaksanaan pelatihan dan pengembangan staf. TQM harus di berlakukan terus menerus dan berkesinambungan demi tercapainya tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat. Ketiganya harus saling bersinergi untuk mendukung sekolah agar terus berkembang dan maju. Kajian ini merekomendasikan pengukuran TQM dalam Pendidikan. Kapankah sebuah Lembaga Pendidikan dikatakan berhasil atau tidak dalam penerapan TQM.

Kata Kunci: *Implementasi, Pengukuran Total Quality Management (TQM)*

PENDAHULUAN

Mutu pendidikan harus ditingkatkan terus menerus dan berkesinambungan. Pendidikan berdasarkan fungsinya merupakan salah satu aspek yang penting dalam pembangunan suatu negara. Pendidikan yang berkualitas dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas pula. TQM atau *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi (Abd Rahim Romle, Zakaria, Zakinuddin, Zolkepli, & Daud, 2016). TQM adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat. TQM adalah salah satu model atau metode yang digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Lembaga Pendidikan. TQM merupakan salah satu kunci keberhasilan tujuan pendidikan yang paling efektif. Dalam dunia pendidikan, peningkatan kualitas dan mutu pendidikan akan sangat ditentukan oleh banyak aspek, seperti guru, staf, siswa, kurikulum, proses belajar mengajar, dukungan pembiayaan, pengelolaan, dan masih banyak lagi (Sohel-Uz-Zaman, 2016).

Pengukuran *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu proses untuk menilai sejauh mana suatu organisasi menerapkan prinsip-prinsip TQM, dan sejauh mana organisasi tersebut mencapai tujuan kualitasnya. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks pendidikan melibatkan upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan, mulai dari proses pengajaran dan pembelajaran hingga manajemen institusi pendidikan. Penelitian ini akan mendalami dan menjabarkan bagaimana pengukuran TQM dalam pendidikan dilakukan.

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau *library research* yakni penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan obyek penelitian atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka terkait dengan pengukuran TQM dalam pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

ASPEK-ASPEK PENGUKURAN TQM DALAM PENDIDIKAN

1. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler, Burton, Deans, Brown, & Armstrong, 2015) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan suatu

produk maupun layanan pendidikan yang diberikan apabila harapan pelanggan akan produk/pelayanan yang didapatkan adalah sesuai bahkan melebihi harapan.

Empat Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Achrol & Kotler, (1999) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Banyak restoran dan hotel yang memberikan formulir bagi tamu untuk mengetahui kesukaan dan keluhan mereka. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.
- b. Survei kepuasan pelanggan.
Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.
- c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan).
Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- d. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih).
Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi & Hamdani, (2013) menyatakan bahwa terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Produk (*Product*)
Produk seperti apa yang hendak ditawarkan kepada konsumen. Hal terpenting adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk tetapi juga manfaat dan nilai dari produk.
- b. Harga (*Price*)
Harga yang dipakai untuk suatu produk atau jasa, hal ini sangat signifikan dalam pemberian value kepada konsumen dan mempengaruhi image

(citra) produk atau kualitas jasa serta kepuasan konsumen untuk membeli. Strategi harga berhubungan dengan pendapatan konsumen dan turut mempengaruhi penawaran.

c. Lokasi (*Place*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana sistem penghantaran (*delivery*) yang akan diterapkan, ini merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi (cara penyampaian kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis).

d. Promosi (*Promotion*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana promosi yang harus dilakukan (proses pemilihan bauran promosi). Promosi yang baik tentunya akan berdampak pada kepuasan konsumen.

e. Orang (*People*)

Yaitu mengenai kualitas orang yang terlibat dalam pemberian pelayanan, berhubungan dengan seleksi, training, motivasi dan manajemen sumber daya manusia. Untuk mencapai kualitas terbaik, pegawai harus dilatih untuk menyadari bahwa hal terpenting adalah memberi kepuasan kepada konsumen.

f. Proses (*Process*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana suatu proses dalam operasi pelayanan tersebut, yaitu merupakan gabungan semua aktivitas yang umumnya terdiri dari proses, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana pelayanan dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

g. Bukti Fisik

Hal ini berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, tempat dan alat-alat komunikasi yang digunakan.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, (2014) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

b. Minat Berkunjung Kembali

Hal ini berkaitan dengan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

c. Kesiediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

2. Kualitas Pengajaran dan Pembelajaran

Secara umum, kualitas atau mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas mencakup *input*, proses dan *output* (Devi, 2021). Kualitas pembelajaran dapat diketahui diantaranya melalui peningkatan aktifitas dan kreatifitas peserta didik, peningkatan disiplin belajar, dan peningkatan motivasi belajar (Gunawan, 2018).

Sedangkan menurut Sudjana, (2010) metode mengajar yang digunakan dalam proses belajar mengajar antara lain metode ceramah, metode tanya jawab, metode diskusi, metode tugas belajar dan resitas, metode kerja kelompok, metode demonstrasi dan eksperimen, metode sosiodrama (*role-playing*), metode *problem solving*, metode latihan (*drill*), metode sistem regu (*teamteaching*), metode karyawisata, metode *resourceperson* (manusia sebagai sumber), metode survei masyarakat, dan metode simulasi.

2.1. Langkah-langkah Persiapan Pembelajaran

- a. Analisis Hari Efektif dan Analisis Program Pembelajaran
- b. Membuat Program Tahunan, Program Semester dan Program Tagihan
- c. Menyusun Silabus
- d. Menyusun Rencana Pembelajaran
- e. Penilaian Pembelajaran

Lebih lanjut Syafi'i, (2014) membagi beberapa tahapan dalam mengajar yaitu:

- a. Tahap sebelum pengajaran
Dalam tahap ini guru harus menyusun program tahunan pelaksanaan kurikulum, program semester pelaksanaan kurikulum, program satuan pelajaran dan perencanaan program mengajar.
- b. Tahap pengajaran
Dalam tahap ini berlangsung interaksi antara guru dengan siswa, siswa dengan siswa, siswa group atau siswa secara individual.
- c. Tahap sesudah pengajaran
Tahap ini merupakan kegiatan atau perbuatan setelah pertemuannya tatap muka dengan siswa. Kegiatannya yaitu menilai pekerjaan siswa, membuat perencanaan untuk pertemuan berikutnya, menilai kembali proses belajar-mengajar yang telah berlangsung.

2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegiatan Proses Pembelajaran

Menurut Sanjaya, (2011) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan proses pembelajaran yaitu.

- a. Faktor Guru
Ada sejumlah aspek yang dapat mempengaruhi kualitas proses pembelajaran dilihat dari faktor guru yaitu *teacher formative experience, teacher training experience*.
- b. Faktor Siswa
Siswa adalah organisme yang unik yang berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya.
- c. Faktor Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang secara tidak langsung dapat mendukung proses pembelajaran.
- d. Faktor Lingkungan
Faktor organisasi kelas yang didalamnya meliputi jumlah siswa dalam satu kelas merupakan aspek penting yang bisa mempengaruhi proses pembelajaran.

Menurut UU No. 20 tahun 2003 pasal 158 ayat 1 tentang Sisdiknas yang menyatakan evaluasi hasil belajar peserta didik dilakukan oleh pendidik untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan. Uraian tersebut menyebutkan bahwa evaluasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pembelajaran. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas mengajar adalah faktor guru, faktor siswa, karakteristik lingkungan atau *setting* pembelajaran, dan evaluasi hasil belajar.

3. Pengukuran Prestasi Siswa

Jamil, (2016) mengemukakan secara terperinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi belajar, antara lain yaitu: Faktor-faktor yang berasal dari luar individu, meliputi: faktor *nonsocial* seperti, keadaan udara, waktu belajar, alat-alat yang dipakai untuk belajar, dan faktor-faktor sosial, misalnya suasana dalam keluarga, suara-suara yang bising di sekitar tempat belajar, dan lain sebagainya. Faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu yang meliputi: aspek fisiologis, yaitu keadaan atau kesehatan jasmani pada umumnya dan fungsi-fungsi fisiologis tertentu terutama fungsi panca indera, aspek psikologis, misalnya kecerdasan emosi, sikap, ingatan, merupakan kemampuan individu untuk mengendalikan sepenuhnya keberadaan diri secara keseluruhan.

Demikian pula sikap pasif, kurang motivasi dan kurang percaya diri merupakan faktor yang menghambat siswa dalam menampilkan prestasi belajarnya. Menurut Maman, (2018) sikap adalah kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap siswa yang positif terhadap mata pelajaran di sekolah merupakan langkah awal yang baik dalam proses belajar mengajar di sekolah.

Adapun berkaitan dengan faktor lingkungan sekolah, maka yang berpengaruh pada prestasi siswa adalah:

a) Sarana dan prasarana

Kelengkapan fasilitas sekolah, seperti papan tulis, proyektor akan membantu kelancaran proses belajar mengajar di sekolah, selain bentuk ruangan, sirkulasi udara dan lingkungan sekitar sekolah juga dapat mempengaruhi proses belajar mengajar.

b) Kompetensi guru dan siswa

Kualitas guru dan siswa sangat penting dalam meraih prestasi, kelengkapan sarana dan prasarana tanpa disertai kinerja yang baik dari para penggunanya akan sia-sia belaka. Bila seorang siswa merasa kebutuhannya untuk berprestasi dengan baik di sekolah terpenuhi, misalnya dengan tersedianya fasilitas dan tenaga pendidik yang berkualitas, yang dapat memenuhi rasa ingintahuannya, hubungan dengan guru dan teman-temannya berlangsung harmonis, maka siswa akan memperoleh iklim belajar yang menyenangkan. Dengan demikian, ia akan terdorong untuk terus-menerus meningkatkan prestasi belajarnya.

c) Kurikulum dan metode mengajar

Hal ini meliputi materi dan bagaimana cara memberikan materi tersebut kepada siswa. Metode pembelajaran yang lebih interaktif sangat diperlukan untuk menumbuhkan minat dan peran serta siswa dalam kegiatan pembelajaran. Thaib, (2013) mengatakan bahwa faktor yang paling penting adalah faktor guru. Jika guru mengajar dengan arif bijaksana, tegas, memiliki disiplin tinggi, luwes dan mampu membuat siswa menjadi senang akan pelajaran, maka prestasi belajar siswa akan cenderung tinggi, paling tidak siswa tersebut tidak bosan dalam mengikuti pelajaran.

4. Efisiensi Operasional

Sondang P. Siagian memberikan definisi efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Puspitadewi, 2019). Pendidikan yang efektif akan terwujud jika didukung oleh komponen-komponen yang juga efektif. Komponen-komponen yang dimaksud adalah sekolah, kepala sekolah, guru, dan murid yang efektif (Gemnafle & Batlolona, 2021).

Efektivitas sekolah merupakan ukuran terhadap taraf atau tingkat pencapaian tujuan sekolah. Semakin tinggi tingkat

pencapaian tujuan sekolah maka semakin efektif manajemen sekolah yang dilakukan. Dalam kajian *total quality management* (TQM), ukuran efektivitas manajemen dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Efektivitas sekolah melihat apakah pelanggan sekolah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah (Hopia, Rifayani, & Ernawati, 2023).

Efektivitas organisasi termasuk organisasi layanan masyarakat, seperti lembaga pendidikan dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

- a. Efektivitas keseluruhan, berhubungan dengan bagaimana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasarannya.
- b. Kualitas, menyangkut jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
- c. Produktivitas, menyangkut volume produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Produktivitas dapat diukur dari tiga tingkatan, yaitu tingkat individu, kelompok dan keseluruhan organisasi.
- d. Kesiagaan, berhubungan dengan penilaian menyeluruh tentang kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan suatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
- e. Efisiensi, mencerminkan perbandingan beberapa aspek prestasi unit terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- f. Laba atau penghasilan, berkaitan dengan penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan organisasi dilihat dari sudut pandang si pemilik.
- g. Pertumbuhan, berkaitan dengan penambahan, seperti tenaga kerja, fasilitas, harta, penjualan, laba, bagian pasar, dan penemuan-penemuan baru. Pertumbuhan ini dilihat dari suatu perbandingan keadaan organisasi sekarang dengan keadaan masa lalu.
- h. Pendayagunaan lingkungan, berkaitan dengan batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungannya, memperoleh sumber daya yang langka, dan berharga, yang diperlukan untuk efektivitas operasional. Hal ini dipandang dari rencana jangka panjang yang optimal bukan dalam rencana jangka pendek yang maksimal..
- i. Stabilitas, berkaitan dengan pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumber daya sepanjang waktu, khususnya dalam periode-periode sulit.
- j. Perputaran atau ke luar masuknya pekerja, menyangkut frekuensi atau jumlah pekerja yang ke luar atas permintaannya sendiri.
- k. Semangat kerja, berkaitan dengan kecenderungan anggota organisasi berusaha lebih keras mencapai tujuan dan sasaran

organisasi, termasuk perasaan terikat. Semangat kerja adalah gejala kelompok yang mengakibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan, dan perasaan memiliki (sense of belonging).

- l. Motivasi, berkaitan dengan kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan dan bersedia atau rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.
- m. Kepuasan, berkaitan dengan tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.
- n. Penerimaan tujuan organisasi, berkaitan dengan diterimanya tujuan oleh setiap pribadi atau unit-unit dalam organisasi karena mereka percaya bahwa tujuan tersebut benar dan layak.
- o. Keluwesan dan adaptasi, berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk mengubah prosedur standar operasi jika lingkungan berubah, untuk mencegah kebakuan ransangan lingkungan.
- p. Penilaian oleh pihak luar, menyangkut penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan, yakni pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan, kesetiaan, kepercayaan, dan kelompok, seperti pemasok, pelanggan, pemegang saham, para petugas, dan masyarakat umum (Nur, 2021).

5. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Pendidikan dan pelatihan terus-menerus sangat penting bagi guru dan staf. Ini membantu mereka meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan mereka dalam mendidik siswa, menciptakan lingkungan yang inklusif, dan menghadapi perubahan yang terus berlanjut dalam pendidikan.

Penggunaan ilmu manajemen dalam pengembangan tenaga pendidik dan kependidikan dilakukan sebagai upaya dari inovasi administrasi yang didesain untuk mengembangkan keefektifan sekolah/madrasah dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada *stakeholder* pendidikan.⁷ *Development* atau pengembangan, dimaksudkan untuk peningkatan mutu pegawai baik dilakukan dengan melalui pendidikan maupun kesempatan-kesempatan lain seperti penataran, diskusi ilmiah, lokakarya, membaca majalah dan surat kabar, menjadi anggota organisasi profesi dan lain sebagainya. Mengatur kenaikan pangkat dan kenaikan gaji, dapat dikategorikan sebagai pemberian kesejahteraan dan dapat dikategorikan sebagai pengembangan pegawai.

Pelatihan atau *training* merupakan kegiatan yang sangat penting bagi untuk meningkatkan daya saing serta meningkatkan profesionalitas. Namun yang sering menjadi pertanyaan adalah bagaimana cara menilai apakah sebuah *training* sudah benar-benar memberikan dampak positif atau belum.

Salah satu fakta yang bisa menjadi gambaran kenapa mengukur efektivitas pelatihan sangat penting adalah biasanya Lembaga Pendidikan akan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk menyelenggarakan sebuah program *training*. Di dunia bisnis, setiap pengeluaran biaya harus dikalkulasi dengan baik. Dalam hal ini pengeluaran untuk *training* merupakan sebuah bentuk investasi dimana perusahaan berharap di masa yang akan datang ada keuntungan yang bisa diambil. Sebagai contohnya diharapkan setelah dilaksanakan pelatihan, karyawan bias langsung menerapkan ilmu barunya untuk kemajuan perusahaan sehingga otomatis keuntungan akan meningkat. Namun bagaimana sesungguhnya cara mengukur efektivitas pelatihan yang paling baik?

Secara garis besar ada tiga hal yang biasanya dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah program pelatihan, yang pertama adalah pembentukan pola pikir atau *mindset* karyawan, yang kedua adalah peningkatan pengetahuan, kemampuan, serta sikap karyawan, dan yang terakhir adalah perilaku karyawan yang telah berubah menjadi lebih efektif dan lebih mendukung visi dan misi perusahaan.

Pengukuran efektivitas program *training* sendiri bisa dilakukan dalam empat langkah. Empat langkah pengukuran efektivitas *training* ini merupakan sebuah metode pengukuran yang dikemukakan oleh Dr. John Sullivan, seorang peneliti dari *San Francisco University*. Dr. Sullivan mengemukakan empat dasar dalam mengukur efektivitas *training*, yaitu diantaranya adalah:

1. Penilaian Kinerja Karyawan Pra *Training*

Sebuah pengukuran yang valid tentu saja membutuhkan adanya perbandingan. Jadi kita tidak akan bisa mengetahui apakah sebuah program *training* berhasil atau tidak tanpa adanya data-data yang valid mengenai progres kinerja karyawan.

Oleh sebab itu perlu dilakukan penilaian kerja sebelum dilaksanakan *training*. Fase ini bisa disebut sebagai fase awal sebelum perusahaan mulai mengukur efektivitas pelatihan. Dari data awal yang ditemukan, perusahaan nantinya bisa mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan serta program *training* apa yang paling sesuai dengan karyawan. Fase pertama ini tidak fokus pada penyelesaian masalah serta mengatasi kelemahan-kelemahan karyawan namun lebih fokus pada pengumpulan data awal semata.

2. Monitoring Pelaksanaan Program *Training*

Fase kedua dalam metode penilaian efektivitas *training* adalah monitoring atau pengawasan pelaksanaan program *training*. Di fase ini perusahaan akan melaksanakan pengawasan dan penelitian mengenai pelaksanaan *training*. Di tahap yang satu ini perusahaan harus menilai keterlibatan karyawan dalam proses pelaksanaan *training*. Dari pengamatan ini akan bisa diketahui apakah program *training* yang sedang dilaksanakan bisa dimengerti dengan baik

oleh karyawan atau tidak, apakah karyawan mengikuti program *training* dengan antusias atau tidak, keaktifan karyawan selama proses *training* berlangsung, serta mengetahui kemampuan karyawan sebelum dan sesudah *training* apakah mengalami peningkatan atau tidak.

3. Monitoring Efektivitas *Training*

Dalam prakteknya, peserta *training* dalam hal ini adalah karyawan perusahaan biasanya memiliki tingkat kemampuan, intelegensi, serta tingkat motivasi yang berbeda satu sama lain. Dalam sebuah pelaksanaan *training*, tidak semua karyawan akan langsung bias mempraktekkan materi *training* yang baru saja didapat. Diprediksi akan ada tenggang waktu tertentu antara perubahan yang diharapkan oleh perusahaan dengan waktu berakhirnya masa *training*. Semakin pendek tenggang waktu antara keduanya, maka perubahan positif akan semakin cepat terjadi.

1. Pencatatan Di Lembar Penilaian

Mencatat hasil kinerja karyawan setelah pelaksanaan *training* sangat penting untuk mengukur efektivitas pelatihan. Di fase ini akan bisa diketahui peningkatan hasil kinerja yang sudah dicapai oleh karyawan dari sebelum pelaksanaan *training* dan setelah pelaksanaan *training*. Lembar penilaian ini nantinya akan dikomunikasikan secara terbuka melalui pertemuan khusus atau rapat terbuka dengan semua karyawan yang telah menjalani proses *training*. Dari rapat evaluasi ini akan diketahui masalah-masalah apa saja yang terjadi selama proses *training*, masalah praktek hasil *training* di lapangan, serta berbagai macam kesulitan yang dialami oleh karyawan selama mempraktekkan hasil *training*. Dengan pencantuman nilai pada lembar penilaian, akan diketahui karyawan mana yang paling sempurna menerapkan hasil *training* dan karyawan mana yang kesulitan menerapkan hasil *training*, diharapkan dimasa mendatang karyawan akan lebih bersungguh-sungguh dalam mengikuti *training* untuk mendapatkan hasil penilaian yang lebih baik.

Keempat cara mengukur efektivitas pelatihan ini bisa menjadi sebuah metode yang sangat bagus untuk mensinergikan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan yayasan dalam hal pengembangan kinerja serta pengembangan karir. Diharapkan yayasan akan semakin jeli dalam menyediakan *training* yang sesuai serta tenaga pendidik dan pendidikan mau secara aktif dan antusias menjalani *training* yang sudah disediakan oleh perusahaan.

ASPEK-ASPEK YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM IMPLEMENTASI TQM

Dalam proses implementasi TQM, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. **Komitmen Kepala Sekolah**
Kepala Sekolah harus memahami konsep TQM dan mampu memberikan arahan yang jelas kepada seluruh guru dan staf. Pimpinan harus dapat memastikan bahwa seluruh guru dan staf memahami dan mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM.
- b. **Pelibatan seluruh guru dan staf**
Seluruh guru dan staf, mulai dari kepala sekolah hingga guru dan karyawan, harus terlibat aktif dalam proses implementasi TQM. Seluruhnya harus memahami prinsip-prinsip TQM dan mampu mengimplementasikannya dalam setiap aktivitas yang dilakukan.
- c. **Peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan**
Implementasi TQM di Lembaga Pendidikan harus bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua. Seluruh staf harus memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan menghasilkan produk atau pelayanan yang berkualitas.
- d. **Pengukuran kinerja dan evaluasi**
Dalam proses implementasi TQM, perlu dilakukan pengukuran kinerja dan evaluasi secara berkala untuk mengetahui keberhasilan yang dicapai dan mengidentifikasi kendala-kendala yang masih dihadapi. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam implementasi TQM di Lembaga Pendidikan.
- e. **Pengembangan sumber daya manusia**
Implementasi TQM juga harus dilakukan dengan memperhatikan pengembangan sumber daya manusia. Seluruh staf harus diberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi agar mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM dengan baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa partisipasi semua pihak yang terlibat dalam implementasi TQM sangat penting dalam mencapai keberhasilan TQM. Partisipasi tersebut dapat diwujudkan melalui pembentukan tim TQM, pelatihan, dan sosialisasi tentang TQM. Selain itu, dukungan dari pihak kepala sekolah juga sangat penting dalam memastikan kesuksesan implementasi TQM.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dapat memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua. Peningkatan kualitas tersebut terlihat dari adanya peningkatan nilai akademik siswa, peningkatan kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan, serta peningkatan produktivitas dan

efisiensi sekolah dalam mengelola sumber daya. Selain itu, implementasi TQM juga dapat meningkatkan partisipasi dan motivasi staf.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas implementasi TQM di sekolah, perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui keberhasilan yang dicapai dan mengidentifikasi kendala-kendala yang masih dihadapi. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam implementasi TQM di sekolah.

Saran dari kajian ini adalah bahwa sekolah-sekolah di Indonesia sudah saatnya mulai menerapkan TQM dalam pengelolaan dan pengembangan pendidikan dan pelayanan. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan serta meningkatkan partisipasi dan motivasi staf. Pihak terkait, seperti Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan dewan guru, juga perlu memberikan dukungan dan fasilitasi dalam implementasi TQM. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang implementasi TQM dengan lebih banyak melibatkan sekolah-sekolah di Indonesia dan mencakup berbagai aspek terkait implementasi TQM tersebut.

DAFTARPUSTAKA

- Abd Rahim Romle, A. H., Zakaria, M. Z. S., Zakinuddin, S. N., Zolkepli, M. S. H., & Daud, R. (2016). The effects of TQM practices on organizational culture: A new movement. *World Appl. Sci. J*, 34(5), 553–560.
- Achrol, R. S., & Kotler, P. (1999). Marketing in the network economy. *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 146–163.
- Devi, A. D. (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.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (JPPGI)*, 1(1), 28–42.
- Gunawan, Y. I. P. (2018). Pengaruh motivasi belajar terhadap keaktifan siswa dalam mewujudkan prestasi belajar siswa. *Khazanah Akademia*, 2(1), 74–84.
- Hopia, M., Rifayani, H., & Ernawati, S. (2023). Kepuasan Wali Siswa Terhadap Pelayanan Sekolah di TK Mawarsari Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Asosiatif*, 2(1), 34–40.
- Jamil, I. M. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi belajar anak. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Anak (JIPA)*, 1(1), 1–17.
- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2015). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). Manajemen pemasaran jasa. jakarta: Salemba Empat. In *Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat*.
- Maman, M. (2018). Sikap cara belajar dan prestasi belajar. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 5(1), 49–58.
- Nur, I. (2021). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(2), 139–151.

- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258.
- Sanjaya, W. (2011). *Strategi pembelajaran berorientasi standar proses pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Sohel-Uz-Zaman, A. S. M. (2016). Implementing total quality management in education: Compatibility and challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 4(11), 207.
- Sudjana, N. (2010). Dasar-dasar proses belajar. *Bandung: Sinar Baru*.
- Syafi'i, M. (2014). Implikasi Pembelajaran Mikro Dalam Pengembangan Keterampilan Mengajar Di Madrasah. *Religi: Jurnal Studi Islam*, 5(2), 228–250.
- Thaib, E. N. (2013). Hubungan Antara prestasi belajar dengan kecerdasan emosional. *Jurnal Ilmiah Didaktika*, 13(2).
- Tjiptono, C. (2014). *Service Quality & satisfaction*, edisi 3 Yogyakarta: UPP AMP. In Tjiptono, Fandy.