



Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Efektivitas Manajemen Madrasah dan Mutu Layanan Akademik

Noer Aida Fitriani

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana
Universitas Islam Malang

Jl. Mayjen Haryono No. 193, Lowokwaru, Malang, Jawa Timur

Volume 9 Nomor 2
Oktober 2025: 245-277
DOI: 10.30997/jtm.v9i2.21542

Article History

Submission: 02-08-2025

Revised: 20-09-2025

Accepted: 04-10-2025

Published: 30-10-2025

Kata Kunci:

Total Quality Management (TQM),
efektivitas manajemen, mutu
layanan akademik.

Keywords:

Total Quality Management (TQM),
management effectiveness,
academic service quality.

Korespondensi:

(Noer Aida Fitriani)

(083159337979)

(Email : noerff8@gmail.com)

Abstrak: Peningkatan mutu pendidikan di madrasah menjadi tuntutan utama dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan antar lembaga pendidikan. Penelitian ini berfokus pada implementasi *Total Quality Management (TQM)* di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo dengan tujuan untuk menganalisis penerapan TQM dalam meningkatkan efektivitas manajemen madrasah dan mutu layanan akademik. Penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa madrasah telah menginternalisasikan prinsip TQM, seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, keterlibatan total, dan pengukuran kinerja. Penerapan TQM terbukti meningkatkan efektivitas manajemen madrasah melalui perencanaan strategis, struktur organisasi yang jelas, pelaksanaan yang maksimal, serta sistem evaluasi yang terstruktur. Selain itu, TQM juga berdampak positif terhadap mutu layanan akademik melalui penerapan pembelajaran aktif, peningkatan kualitas administrasi akademik, serta peningkatan kepuasan siswa dan wali murid. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa TQM menjadi strategi manajerial yang efektif dalam menciptakan budaya mutu berkelanjutan, meningkatkan efektivitas manajemen, serta memperkuat kualitas layanan akademik madrasah.

Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Efektivitas Manajemen Madrasah dan Mutu Layanan Akademik Maximum

Abstract: Improving the quality of education in madrasahs has become a primary demand in facing the challenges of globalization and competition among educational institutions. This study focuses on the implementation of *Total Quality Management (TQM)* at MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo with the aim of analyzing the application of TQM in enhancing the effectiveness of madrasah management and the quality of academic services. The research was conducted using a qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that the madrasah has internalized TQM principles, such as customer focus, continuous



improvement, long-term commitment, teamwork, total involvement, and performance measurement. The implementation of TQM has proven to improve the effectiveness of madrasah management through strategic planning, a clear organizational structure, optimal implementation, and a structured evaluation system. Moreover, TQM has also had a positive impact on the quality of academic services through the application of active learning, improvements in academic administration, and increased satisfaction among students and parents. Therefore, this study concludes that TQM is an effective managerial strategy for creating a sustainable quality culture, enhancing management effectiveness, and strengthening the quality of academic services in madrasahs.

PENDAHULUAN

Masyarakat saat ini sudah semakin selektif dalam menentukan mutu pendidikan. Para wali murid akan memilih lembaga pendidikan dengan kualitas yang tinggi untuk memperbaiki masa depan anaknya (Huriyah, 2016; Lathifah & Rusli, 2019). Pada pencapaian mutu pendidikan yang tinggi lembaga pendidikan perlu melakukan adopsi pada berbagai pendekatan serta strategi untuk peningkatan efektivitas serta keefisien lembaganya, mulai dari administrasi sampai aktivitas pembelajaran (Yosep Belen Keban, 2022). Suatu bentuk pendekatan yang dapat diimplementasikan pada berbagai bidang, khususnya pendidikan yakni salah satunya manajemen mutu terpadu (Sallis, 2014).

Kualitas pendidikan adalah aspek penting untuk mengembangkan SDM

di lembaga pendidikan. Melalui penerapan *total quality management* lembaga pendidikan akan mampu memberikan peningkatan pada kualitas lembaganya dengan pendekatan yang terarah dan terukur (Lathifah et al., 2025). Maka dari itu dalam *memanage* pendidikan perlu dilaksanakan dengan cara yang sistematis serta strategis untuk pemberian kepastian bahwasanya semua unsur memberikan dorongan pada terwujudnya pendidikan yang bermutu (Makmun & Yasin, 2025a).

Pada pemenuhan standar mutu pendidikan pemerintah sudah memberikan kebijakan tertuang pada peraturan pemerintah RI No. 19 tahun 2005 terkait dengan standar nasional pendidikan mencakup standar isi, proses, kompetensi, lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pengelolaan, pembiayaan,

dan penilaian pendidikan (Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005, n.d.).

Efektivitas standar tersebut perlu diolah supaya tidak mengalami kemerosotan. Efektivitas adalah ukuran pada setiap langkah yang dilakukan dalam perwujudan kualitas yang sesuai akan perencanaan awal. Efektivitas melibatkan suatu keadaan yang mengukur terkait sesuatu yang direncanakan mulai awal dalam perwujudan institusi yang berkualitas (Musradinur, 2024).

Selain itu, melalui manajemen yang efektif juga akan mewujudkan kualitas layanan akademik yang baik (Agustin, Lathifah, & Haris, 2024; Fauziah, Maryani, & Wulandari, 2019). Mutu layanan akademik mempunyai tugas untuk memberi layanan yang terbaik untuk menunjang kebutuhan siswa pada aktivitas belajar. Mutu layanan akademik akan memberikan fasilitas yang mendukung kegiatan pembelajaran seperti perpustakaan yang memberikan rujukan untuk aktivitas pembelajaran (Nur Hidayati, 2022b).

Maka dari itu *total quality management* hadir menjadi suatu alat

yang dapat dipakai oleh lembaga pendidikan. TQM akan memberikan pemenuhan pada apa yang diinginkan dan dibutuhkan para pelanggannya, baik untuk sekarang ataupun di masa depan (Sakiyem, 2021). TQM di suatu lembaga pendidikan diyakini mampu memberikan peningkatan pada efektivitas manajemen baik pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan atau evaluasi program pendidikan (Sallis, 2015). Tidak hanya itu TQM juga memiliki hubungan pada perbaikan mutu layanan akademik yang berdampak pada kepuasan siswa dan wali murid (Nuraini, 2022).

Akan tetapi keadaan di lapangan mengungkapkan bahwasanya tidak semua madrasah bisa memberikan penerapan pada prinsip TQM yang konsisten. Banyak problem yang muncul seperti lemahnya sistem evaluasi, keterlibatan pendidik ataupun tenaga kependidikan yang kurang, layanan akademik pada siswa masih kurang dan lain sebagainya. Keadaan ini menjadikan efektivitas manajemen madrasah masih jauh dari kata maksimal, yang berdampak pada mutu

layanan akademik menjadi stagnan (Rohman, 2020).

Berbagai solusi sudah menjadi penawaran pada peningkatan kualitas pendidikan, seperti perbaikan kurikulum, perbaikan kompetensi pendidik, pemakaian layanan akademik yang berbasis digital dan solusi solusi lainnya. Akan tetapi apabila kurangnya manajemen mutu terpadu yang tersistematis upaya ini tidak akan maksimal dan tidak akan berlanjut. Oleh karena itu penerapan TQM menjadi penting untuk menjadi solusi yang komprehensif dengan melibatkan berbagai unsur dalam madrasah (Kurniawan et al., 2024).

Adapun yang terjadi MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo, berdasarkan observasi awal peneliti lembaga ini memiliki perbedaan dengan lembaga yang lain. Pada perjalanannya untuk memberikan perbaikan pada kualitas pendidikan lembaga ini memiliki komitmen penuh mulai dari kebijakan yang diberikan pimpinan hingga stafnya. Demikian juga pada analisis terhadap kebutuhan masyarakat, perbaikan pada setiap program, pemberian pelatihan pada para guru

dan sataf, pengukuran kinerja, semuanya menjadi pegangan pada perbaikan mutu Lembaga ini. Hal ini juga menjadikan lembaga MA Plus Al-Mashduqiah mengalami perkembangan di setiap tahunnya. Lembaga juga selalu mewujudkan suasana belajar yang bermakna untuk peserta didik serta memberi hubungan yang baik dan nyata antara madrasah dengan lingkungannya. Maka dari itu MA Plus Al-Mashduqiah ini bukan hanya lembaga pendidikan tapi menjadi tempat untuk perbaikan kualitas yang terus dilakukan sebagai peningkatan untuk masa depan yang lebih baik (Observasi Peneliti, 2025).

Pada aspek mutu layanan akademik MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo juga mewujudkan pelayanan yang sebaik mungkin. Lembaga ini mewujudkan beberapa layanan seperti halnya penyediaan ruang laboratorium, perpustakaan, penyediaan fasilitas untuk peserta didik, penyediaan sumber dana yang maksimal, serta ikut dalam berbagai aktivitas kompetensi siswa di olimpiade Nasional ataupun Internasional.

Melalui fokus lembaga pada perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan berbagai komponen madrasah menjadikan madrasah ini memiliki kualitas yang bagus di hati pelanggan. MA Plus Al-Mashduqiah memiliki kemampuan besar untuk meningkatkan efektivitas manajemen madrasah serta mutu layanan akademik madrasah melalui penerapan TQM ini.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Hasan bahwasanya TQM menjadi suatu pendekatan yang sangat berguna untuk peningkatan efektif dan efisien serta perbaikan kualitas di berbagai sektor khususnya pendidikan (Hasan, 2024). Pendapat Mia Sari juga memberikan penekanan bahwasanya implementasi TQM diperlukan untuk mengembangkan perbaikan yang berkelanjutan, serta menjadikan sumber daya manusia menjadi aset yang dipelihara untuk menjadikan suatu lembaga bisa mengalami perkembangan (Mia Sari, 2021). Pandangan yang sama juga diungkapkan oleh Yusuf Hadijaya yang mengungkapkan bahwasanya TQM merupakan suatu pendekatan dalam peningkatan kualitas pendidikan. Hal

ini dikarenakan TQM berintegrasi pada berbagai fungsi manajemen dengan pelibatan berbagai aspek di lembaga pendidikan (Yusuf Hadijaya et al, 2024). Siti Syarifah juga mengungkapkan bahwasanya TQM adalah suatu metode yang efektif dalam pengelolaan lembaga khususnya pendidikan melalui fokus pada perbaikan mutu. (Liah Siti Syarifah, 2020)

Dengan demikian, Penelitian ini *urgent* dilakukan untuk melihat bagaimana **implementasi TQM dalam efektivitas manajemen madrasah dan mutu layanan akademik** di suatu lembaga pendidikan, karena hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana TQM mampu diintegrasikan dalam sistem manajemen madrasah, prinsip-prinsip yang diterapkan, serta kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan akademik.

Dengan mengkaji implementasi TQM di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo, penelitian ini diharapkan mampu memberikan alternatif model manajemen mutu pendidikan Islam yang aplikatif. Selain menjadi solusi bagi permasalahan internal madrasah,

hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi madrasah lain dalam menerapkan prinsip TQM untuk mencapai efektivitas manajemen dan peningkatan mutu layanan akademik.

METODE

Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk pemberian gambaran terkait dengan keadaan yang ada di lapangan. Pada pengamatan ini yakni terkait implementasi *total quality management* dalam efektivitas manajemen madrasah dan mutu layanan akademik. Pendekatan studi kasus dipakai dikarenakan penelitian ini difokuskan pada suatu lembaga yakni MA Plus Al-Mashduqiah yang menjadikan peneliti perlu melakukan analisis lebih rinci dan mendalam terkait dengan implementasi TQM di lingkungan tersebut (Creswell, 2016).

Adapun subjek pada pengamatan ini yakni meliputi kepala madrasah, pendidik, tenaga kependidikan, serta siswa. Subjek dipilih memakai *purposive sampling* yang disesuaikan dengan keterkaitan dengan keadaan di

lapangan. (Sugiyono., 2018). Data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Wawancara dilaksanakan secara langsung kepada subjek penelitian untuk mendapatkan data terkait dengan informasi yang dipunyai terkait penerapan TQM. Observasi partisipatif dilakukan melalui kegiatan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk melihat penerapan TQM di madrasah. Sementara itu, dokumentasi dipakai dengan mengumpulkan berbagai dokumen berupa data tertulis baik itu laporan, kebijakan, atau hasil akreditasi madrasah. (Murdiyanto, 2020).

Data yang didapatkan kemudian dilakukan analisis data dari Miles Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 2014). Setelah analisis data dilakukan lalu dilanjutkan dengan keabsahan data dengan memakai triangulasi sumber serta triangulasi teknik, yang digunakan untuk membandingkan terkait dengan

kebenaran hasil pengamatan (Creswell, 2016)..

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Implementasi Prinsip *Total Quality Management* (TQM) di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

Sesuai dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo, ditemukan bahwasanya madrasah ini telah menerapkan prinsip-prinsip TQM pada sistem manajemennya. TQM diterapkan untuk memberikan kepuasan bagi siswa dan orang tua serta efektivitas program yang diberikan untuk menjadi dasar evaluasi dan perbaikan. TQM memberikan dorongan supaya MA Plus Al-Mashduqiah terus melakukan inovasi dan melakukan perbaikan pada sistem pendidikannya. Hal ini juga dilakukan supaya madrasah ini terus sesuai dengan perkembangan zaman. Prinsip TQM di MA Plus Al-Mashduqiah bermula dari gagasan yang diberikan oleh kepala madrasah terkait dengan kualitas pendidikan yang perlu dicapai supaya bisa meraih tujuan dengan maksimal. Adapun prinsip TQM yang diterapkan di madrasah ini diantaranya yakni:

a. Fokus pada pelanggan (customer focus)

Fokus pada pelanggan yang dilaksanakan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan orientasi bahwasanya wali murid ataupun peserta didik menjadi pemakai utama layanan. Madrasah selalu menggunakan survei terhadap kepuasan sekolah. Hal ini dilaksanakan dengan menyediakan forum komunikasi melalui parents meeting, layanan konsultan akademik dan penyampaian laporan perkembangan pembelajaran peserta didik yang terbuka.

Lembaga pendidikan MA Plus Al-Mashduqiah memiliki komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan dengan selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Pada lingkup madrasah yang dimaksud dalam hal ini yakni kekuasaan antara siswa dan wali murid. Dari banyaknya peserta didik di lembaga ini kebutuhan serta keinginan dari setiap wali murid juga berbeda. Adapun cara yang dilakukan oleh MA Plus Al-

Mashduqiah yakni dengan menyiapkan berbagai kegiatan ekstrakurikuler baik akademik ataupun non akademik sebagai penyaluran bakat serta minat siswa. Aktivitas lainnya yang disediakan juga yakni terkait dengan bimbingan untuk peserta didik yang mempunyai kemampuan dalam peningkatan kompetensi yang lebih besar.

b. Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement)

Perbaikan berkelanjutan yang dilakukan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni berupa rapat evaluasi yang dilakukan secara rutin baik bulanan, mingguan, ataupun tahunan untuk mengungkap terkait dengan progres program pendidikan baik terkait kinerja guru, pencapaian dari siswa, problem pembelajaran hingga kurikulum. Pendidik juga terus diberikan pelatihan baik eksternal ataupun internal untuk peningkatan keprofesionalannya.

Perbaikan secara terus-menerus dilakukan di MA Plus Al-

Mashduqiah dikarenakan hal ini adalah bagian yang *urgent* pada penerapan sistem manajemen mutu yang terpadu. Penerapannya dilakukan di setiap proses sistem kerja dengan mengurangi atau memperbaiki melalui hasil evaluasi kinerja. Perbaikan berkelanjutan yang dilakukan di MA plus Al-Mashduqiah ini yakni dengan memberikan dorongan kepada lembaga untuk melahirkan sistem kerja baru dengan memberikan pelayanan yang bermutu. Pada hal ini kepala madrasah akan memberikan perhatian serta melibatkan berbagai unsur madrasah.

Diterapkannya TQM di MA Plus Al-Mashduqiah ini memberikan kontrol yang baik dengan dilakukan rapat untuk melihat ketercapaian pada tujuan yang diharapkan dalam peningkatan kualitas madrasah. Perbaikan berkelanjutan terus dilakukan baik itu penyesuaian ataupun penyempurnaan kurikulum, perbaikan mutu pembelajaran, pemakaian sistem penjaminan

mutu dan lain dan masih banyak lagi.

MA Plus Al-Mashduqiah pada perbaikan sistem program pendidikannya dibarengi melalui pemahaman yang jelas dan valid terkait dengan pelaksanaan kerja apa yang perlu dilakukan. Seperti contoh perbaikan pada hal ini seperti kepala madrasah yang ingin melakukan perbaikan terhadap sistem kerja wali kelas, sehingga bisa memberikan pengelolaan pada kelas yang lebih menyenangkan, rapi, indah dan bersih. Hal ini tentu akan memberikan pengaruh pada anggaran biaya kedisiplinan serta program pemeliharaan kelas oleh wakamad sarana prasarana.

c. Komitmen Jangka Panjang

MA Plus Al-Mashduqiah pada pelaksanaannya selalu melaksanakan perencanaan terkait dengan apa yang menjadi tujuan madrasah. Maka dari itu diterapkannya aturan, norma, budaya bisa menerapkan rencana yang telah ditetapkan. Semua elemen di MA Plus Al-Mashduqiah ikut aktif terhadap rencana yang dilakukan

oleh madrasah dengan komitmen pada setiap langkahnya untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan rencana tersebut.

d. Kerjasama Tim (Teamwork)

Diterapkannya TQM di MA Plus Al-Mashduqiah yakni salah satunya dengan penerapan prinsip kerjasama tim, mitra, serta hubungan antar sekolah dengan peserta didik, pemerintah serta masyarakat sekitar. Lingkungan MA Plus Al-Mashduqiah mempunyai prinsip bahwasanya untuk memperoleh mutu yang bagus yakni dengan membutuhkan kerjasama dari berbagai unsur yang ada di madrasah ataupun lingkungan sekitar. Unsur yang ada di sekolah diantaranya kepala madrasah, pendidik, murid, staf TU, komite dan warga. Apabila semua saling memberikan dukungan maka madrasah tentu akan memberikan peningkatan pada mutunya. Hal ini dibuktikan Pada pelaksanaan berbagai ujian nasional ataupun ujian kelulusan yang sukses karena kerjasama dari berbagai pihak terkait.

e. Keterlibatan total (total involvement)

Pada penerapan TQM selanjutnya yang diterapkan oleh MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan mengupayakan semua elemen di madrasah ikut terlibat secara aktif. Pihak yayasan memberikan dukungan penuh dengan memberikan wadah kepada pendidik, tenaga pendidikan ataupun siswa untuk menyampaikan aspirasinya.

Hal ini dikarenakan MA Plus Al-Mashduqiah memiliki prinsip bahwasanya partisipasi total setiap warga madrasah diperlukan untuk perbaikan kualitas madrasah. Hal ini seperti diterapkannya visi, misi yang jelas pada madrasah diperlukan kerja sama dengan perlibatan semua elemen madrasah.

Output penelitian juga menunjukkan bahwasanya seluruh warga di MA Plus Al-Mashduqiah juga terlibat pada perencanaan maupun pengelolaan program peningkatan mutu. Pada hal ini kepala madrasah yang mempunyai karakter pemimpin demokrasi

untuk mencapai mutu yakni beliau terus melibatkan berbagai warga madrasah untuk melaksanakan serta menerima semua ide melalui musyawarah. Seperti pada halnya perumusan visi misi yang dipimpin oleh kepala madrasah maka akan dilanjutkan diskusi bersama guru dan staf. Perumusan ini diarahkan dengan komitmen serta tujuan untuk operasional lembaga.

Semua orang perlu berpartisipasi dalam perbaikan kualitas madrasah. Keterlibatan seluruh komponen madrasah salah satunya juga digunakan dalam pengambilan keputusan serta alternatif untuk menyelesaikan problem. Hal ini menjadi penting dikarenakan MA Plus Al-Mashduqiah memiliki kesadaran bahwasanya keterlibatan secara aktif dengan selalu diorientasikan pada rasa kepemilikan dan rasa tanggung jawab pada keputusan yang diambil dapat memberikan peningkatan pada mutu dikarenakan banyak pihak yang terlibat dan ikut andil.

f. Pengukuran

MA Plus Al-Mashduqiah selalu melaksanakan pemeriksaan untuk mengukur efektivitas serta ketercapaian pada program yang di jalankannya. Dalam peningkatan mutu madrasah diterapkannya prinsip ini di MA Plus Al-Mashduqiah tercermin pada pengukuran program serta strategi yang direncanakan yakni dengan peningkatan kualitas layanan yang berjalan dengan baik. Program yang dilakukan diantaranya seperti penerimaan siswa baru, penilaian hasil belajar, kegiatan ujian semester dan lain sebagainya. Strategi yang dilakukan dengan pelaksanaan pembelajaran melalui pembinaan bagi siswa yang memiliki kekurangan dalam kemampuannya.

Seperti pada hasil pengukuran nilai tes siswa menjadi penentu ketika tes meningkat maka kualitas pendidikan dikatakan baik begitupun sebaliknya. Hal ini merupakan salah satu fungsi dari pendidikan yakni dengan pengembangan kompetensi siswa

supaya menjadi peserta didik yang memiliki tanggung jawab dan berilmu.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Madrasah di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

Efektivitas manajemen madrasah merupakan kesesuaian output yang menjadi harapan dengan kenyataan yang ada di madrasah pada pemanfaatan semua sumber daya sehingga madrasah bisa mandiri dalam penentuan prioritas, pemanfaatan, pengendalian, dan pertanggung jawabannya. Efektivitas manajemen madrasah memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas sekolah serta keterpapaan tujuan. Adapun efektivitas manajemen madrasah di MA Plus Al-Mashduqiah melalui penerapan TQM terlihat dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pada berbagai unsur yang menunjang terlaksananya ketercapaian tujuan madrasah tersebut. Adapun aspek-aspek tersebut dalam menunjang efektivitas manajemen madrasah ini yakni diantaranya:

- a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah unsur yang urgent pada berbagai kegiatan di lembaga pendidikan. Perencanaan menjadi arah untuk lembaga kedepan sehingga perencanaan adalah sebuah kegiatan awal untuk menentukan langkah yang diambil dalam pencapaian tujuan. Bagian perencanaan yang paling penting adalah rencana strategis yang memiliki hubungan dengan pengimplementasian suatu visi lembaga. Perencanaan strategis dapat terlihat pada visi, misi dan tujuan yang ditetapkan di lembaga.

Terkait dengan visi di MA Plus Al-Mashduqiah pada perumusannya sangat jelas dengan pemberian gambaran yang menyeluruh terkait dengan masa depan yang ingin dicapai. Pada pembuatan misinya MA Plus Al-Mashduqiah selalu berorientasi pada berbagai kategori yakni seperti mudah diingat, mudah dikomunikasikan, mempunyai sifat bisnis yang jelas, memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas, memiliki tujuan jangka panjang, fokus akan pelanggan serta memiliki sifat yang fleksibel

Ketika visi dan misi sudah ditetapkan maka selanjutnya diterapkan terhadap tujuan yang akan dicapai oleh madrasah. Tujuan menjadi sebuah sasaran yang akan dicapai, dalam hal ini MA Plus Al-Mashduqiah pada perumusan tujuannya yakni dilakukan dengan secara khusus untuk menciptakan karakter yang ideal untuk melahirkan lulusan yang sesuai akan kebutuhan pelanggan. Karakteristik yang terus di upayakan dalam hal ini yakni setiap mutu pada pendidikan perlu dilakukan dengan sistematis dan rencana yang baik.

Pada penerapan TQM di MA Plus Al-Mashduqiah aspek perencanaan tidak hanya berhenti pada dirumuskannya visi, misi dan tujuan. Akan tetapi juga diaplikasikan pada program kerja tahunan yang dilakukan penyusunan sesuai data dari kebutuhan murid ataupun pelanggan baik yang didapatkan dari output evaluasi, survei akan kebutuhan pelajar, masukan wali murid dan pendidik ataupun

stakeholder yang lain. Maka dari itu semua program berjalan dengan baik benar dan sesuai dengan keadaan peserta didik

Penyusunan program kerja madrasah di lembaga ini selalu mengedepankan pendekatan yang diorientasikan pada murid sebagaimana prinsip TQM. Hal ini nampak pada program yang dibuat oleh MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan penyediaan kegiatan ekstrakurikuler akademik maupun non akademik, serta ekstrakurikuler unggulan berupa layanan bimbingan konseling yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa.

Selanjutnya target mutu layanan akademik tersebut tertuang pada dokumen RKM atau rencana kerja madrasah yang menjadi acuan madrasah untuk peningkatan efektivitas manajemen serta mutu layanan akademik. RKM tidak hanya memuat terkait dengan ketercapaian akademik tetapi juga non akademik baik itu karakter, kedisiplinan ataupun penumbuhan budaya lingkungan madrasah.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo telah tersusun cukup jelas. Setiap unit kerja memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang tertulis, sehingga memudahkan dalam pembagian peran. Kejelasan struktur organisasi ini mendukung efektivitas manajemen karena jalur koordinasi dan alur komunikasi antarbagian dapat berjalan sesuai hierarki yang ditetapkan. Dengan demikian, prinsip TQM dalam hal pembagian tanggung jawab dan kejelasan peran sudah mulai terimplementasi dengan baik.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya tumpang tindih kewenangan antara wakil kepala madrasah bidang kurikulum dan bidang kesiswaan. Tumpang tindih tersebut terutama terlihat pada pengelolaan jadwal kegiatan siswa, di mana terdapat irisan tugas antara penyusunan jadwal pembelajaran (ranah kurikulum) dengan penjadwalan kegiatan kesiswaan (ranah non-akademik).

Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakefisienan, seperti benturan jadwal antara kegiatan akademik dan non-akademik, serta kebingungan bagi guru maupun siswa dalam menentukan prioritas kegiatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun struktur organisasi sudah jelas, perlu adanya penyelarasan kewenangan antar wakil kepala bidang agar tidak terjadi duplikasi tugas. Upaya perbaikan bisa dilakukan melalui peninjauan ulang uraian tugas, penyusunan SOP yang lebih rinci, serta forum koordinasi rutin antarwakil kepala madrasah. Dengan langkah tersebut, madrasah dapat memastikan bahwa prinsip efektivitas pengorganisasian dalam TQM benar-benar terwujud tanpa hambatan kewenangan yang tumpang tindih.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Output pengamatan menunjukkan bahwasanya pelaksanaan program kerja di MA Plus Al-Mashduqiah umumnya dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah diatur.

Pelaksanaan ini tidak lepas dari budaya kerja dan kedisiplinan antara pendidik dan tenaga kependidikan. Budaya disiplin tercermin dari ketetapan waktu pelaksanaan pembelajaran, keteraturan rapat hingga penyelesaian administrasi. Dengan demikian kegiatan pelaksanaan program kerja berjalan sesuai dengan tujuan madrasah.

Tidak hanya itu pelaksanaan manajemen madrasah juga diintegrasikan dengan teknologi. Berbagai aplikasi pendukung yakni seperti aplikasi presensi online untuk guru dan siswa, siacad e-learning, dan lain sebagainya. Penerapan ini digunakan untuk peningkatan keefektivan kerja serta juga memberikan keterbukaan pada berbagai pengelolaan madrasah.

Melalui pemanfaatan teknologi serta budaya disiplin dalam pelaksanaan program kerja di MA Plus Al-Mashduqiah menjadikan madrasah ini lebih memiliki keefektivan. Hal ini juga tentu sesuai dengan prinsip TQM yang menekankan pada arti penting dari

efisien dan efektif serta pemakaian teknologi yang mendukung peningkatan kualitas layanan. Adapun efektivitas manajemen melalui TQM di MA Plus Al-Mashduqiah juga bisa dilihat dari peningkatan beberapa standar mutu diantaranya:

1) Kurikulum

MA Plus Al-Mashduqiah selalu berorientasi pada pemakaian kurikulum yang berkualitas. Kurikulum yang dipakai di madrasah ini mencakup terkait dengan tujuan dari mata pelajaran dan spesifikasi dari berbagai program tersusun secara teratur. Dalam merancang kurikulum MA Plus Al-Mashduqiah juga tidak terlepas dari apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang merupakan bagian paling urgent pada sistem mutu.

2) Proses pembelajaran

Karakteristik yang paling utama TQM dalam pendidikan yakni bentuk perhatiannya pada pembelajaran. TQM yang diterapkan di MA Plus Al-

Mashduqiah mempunyai sebuah pandangan bahwasanya pembelajaran merupakan kemampuan yang dipunyai oleh masing-masing siswa yang berbeda. Pada kegiatan belajarnya MA Plus Al-Mashduqiah tidak hanya memakai satu metode ataupun suatu strategi, hal ini dikarenakan lembaga pendidikan yang memakai langkah TQM perlu memiliki keseriusan untuk penangkapan isu terkait dengan metode atau kebutuhan siswa. TQM memberikan kehendak adanya cara atau metode yang beragam sesuai akan apa yang dibutuhkan oleh siswa.

3) Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan faktor yang urgent pada suatu lembaga pendidikan karena SDM adalah suatu aset pada suatu organisasi. SDM di lembaga pendidikan digunakan untuk mendidik serta memberikan binaan untuk perwujudan

individu yang sesuai dengan cita-cita madrasah. MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan orientasi pada peningkatan mutu SDM baik itu pendidik ataupun tenaga kependidikan nya dengan melalui pemberian latihan dalam peningkatan keprofesionalannya.

- 4) Peningkatan Mutu Lingkungan Lingkungan adalah suatu hal yang urgent untuk memberikan pengaruh pada peningkatan mutu di MA Plus Al-Mashduqiah. Lingkungan dengan keadaan yang kondusif dan positif akan memberi pengaruh yang baik bagi sekolah. Lingkungan yang kondusif akan memberikan penunjanan pada perbaikan mutu. Lingkungan memberikan gambar terkait dengan sikap budaya yang dibangun oleh sekolah, hal ini melalui penanaman budaya seperti 3S (salam, senyum, sapa), ketertiban kedisiplinan salat berjamaah, dan salat dhuha yang dibangun di MA Plus Al-

Mashduqiah dengan pencerminan lingkungan yang agamis.

- 5) Peningkatan Mutu Pelayanan MA Plus Al-Mashduqiah selalu menekankan kualitas layanan yang maksimal. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan menjadi suatu komitmen yang sangat dijaga oleh madrasah. Hal ini dikarenakan layanan yang bagus akan dapat meningkatkan kepuasan murid dan wali murid serta masyarakat. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan rasa percaya pada madrasah.
- 6) Peningkatan Mutu Lulusan Kualitas lembaga pendidikan disesuaikan dari output lembaga pendidikan tersebut dikarenakan pendidikan adalah kegiatan memberikan didikan input dalam kurun waktu untuk menjadi manusia dengan tujuan yang dicita-citakan. Umumnya kegiatan dalam meningkatkan kualitas output lulusan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan selalu berorientasi pada

terwujudnya lulusan yang sesuai tujuan madrasah serta harapan pelanggan. Kualitas lulusan di madrasah ini difokuskan supaya siswa dapat diterima di berbagai perguruan tinggi serta lingkungan dunia kerja profesional.

d. Pengendalian (*controlling*)

Rencana mutu strategi selanjutnya yakni melalui program madrasah yang dibuat kemudian akan dilakukan evaluasi. Kegiatan evaluasi ini sangat urgent dilaksanakan dikarenakan untuk melihat ketercapaian program dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dan ketercapaian visi misi yang telah ditentukan. Maka dari itu lembaga pendidikan perlu melakukan proses evaluasi dalam sistem mutunya seperti dengan pelaksanaan rapat rutin, pertemuan, pengawasan serta evaluasi non formal.

Output penelitian mengungkapkan bahwasanya bentuk pengendalian pertama yang dilaksanakan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan memonitoring terhadap ketercapaian

program yang telah dilaksanakan. Hal ini secara rutin dilakukan oleh kepala madrasah bersama timnya. Monitoring dilakukan seperti melalui supervisi kelas, meninjau aktivitas siswa, dan rapat koordinasi. Langkah ini akan memberikan bantuan pada madrasah untuk memberikan kepastian bahwasanya program dijalankan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Selain monitoring evaluasi formal dilakukan di setiap akhir semester. Evaluasi ini terkait dengan pencapaian akademik, kedisiplinan serta pelaksanaan program. Kegiatan output dari evaluasi kemudian dilakukan penyusunan dengan berbentuk laporan untuk perbaikan di semester selanjutnya. Keadaan ini mengungkapkan bahwasanya madrasah telah mempunyai sistem evaluasi dan monitoring yang terstruktur.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

Sesuai dengan keadaan di MA Plus Al-Mashduqiah mutu layanan akademik memiliki pengaruh terhadap output pendidikan melalui bimbingan peserta didik supaya peserta didik dapat optimal dalam pembelajaran. Oleh karena itu MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan pelayanan yang memuaskan serta memiliki keunggulan. Melalui penerapan TQM pada peningkatan mutu layanan akademik di MA Plus Al-Mashduqiah akan menjadi suatu perilaku yang perlu dilaksanakan supaya mutu yang diharapkan oleh suatu instansi memberikan kepuasan untuk pelanggan primer yakni siswa tersendiri. Pada hal ini lembaga akan memberikan bantuan untuk penyiapan apa yang dibutuhkan oleh siswa untuk menjadi madrasah yang memiliki layanan yang bagus. Madrasah plus Al-Mashduqiah memberikan layanan yang optimal untuk penunjang akademik sekolah dengan pemerolehan layanan yang berkualitas.

Peningkatan mutu layanan akademik akan memberikan kemudahan pada aktivitas pembelajaran. MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan penyediaan pada berbagai layanan yang mendukung aktivitas belajar seperti ruang praktek, laboratorium, perpustakaan dan lain sebagainya yang memiliki pengaruh sangat besar pada keoptimalan pembelajaran. Adapun penerapan TQM untuk peningkatan mutu layanan akademik di MA Plus Al-Mashduqiah yakni diantaranya.

a. Proses Pembelajaran

Output pengamatan menunjukkan bahwasanya pendidik di MA Plus Al-Mashduqiah memberikan penerapan pada metode pembelajaran yang aktif, seperti pbl, diskusi, pjpl dan lain sebagainya. Metode ini menjadikan siswa akan memiliki keterlibatan pada aktivitas pembelajaran, peningkatan kemampuan berpikirnya, pembangunan kerjasama antar peserta didik dan lain sebagainya. Tidak hanya itu teknologi juga akan dimanfaatkan untuk aktivitas pembelajaran yang rutin dipakai

seperti LCD, platform, e-learning, akses sumber belajar digital yang dapat memberikan dukungan pada terciptanya pembelajaran yang disesuaikan pada perkembangan zaman.

MA Plus Al-Mashduqiah juga bukan hanya memberikan ruang kelas pada aktivitas belajar tapi juga pemberian layanan. Maka dari itu tim manajemen madrasah untuk perwujudan impian sekolah yakni dengan pemberian layanan yang optimal sebagai bentuk pemenuhan pada apa yang menjadi keinginan pelanggan baik itu siswa ataupun wali murid. Pelayanan yang diberikan seperti layanan bimbingan akademik berupa penyediaan laboratorium, ruang olahraga, aktivitas unggulan yang lainnya yang sangat berpengaruh terhadap aktivitas belajar sehingga memberikan kepuasan pada siswa dengan ditunjukkan pada bentuk sikap ataupun tindakannya.

b. Administrasi Akademik

Dari aspek administrasi akademik MA Plus Al-Mashduqiah juga memberikan kenaikan yaitu

signifikan dalam pemberian layanan untuk proses administrasinya khususnya dalam pembuata dokumen akademik seperti halnya penerbitan raport yang telah berbasis teknologi,nsurat keterangan, serta ijazah yang sudah diproses dengan cepat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tidak hanya itu MA Plus Al-Mashduqiah juga telah menyediakan help desk akademik dengan fungsi menjadi pusat pelayanan untuk kebutuhan administrasi siswa sehingga mudah diberikan layanan yang mudah, jelas dan transparan. Madrasah akan memiliki upaya untuk perwujudan layanan yang pertama sesuai dengan prinsip TQM yang diorientasikan pada pelanggan.

c. Kepuasan Siswa dan Wali Murid

Kepuasan penggunaan pada layanan akademik di MA Al Masudiqiyah mengungkapkan bahwasanya semua peserta didik mengalami kepuasan terhadap pelayanan pembelajaran yang diberikan terutama terkait dengan pendidik yang lebih memiliki

responsif dan komunikatif untuk pemberian penjelasan dan bimbingan. staf pendidik juga memberikan aspirasi dari keterbukaan informasi akademik misalnya terkait dengan nilai dan perkembangan pembelajaran yang bisa diakses secara terbuka dan transparan.

Layanan khusus yang lain juga diberikan untuk pemberian kepuasan untuk siswa dan wali murid yakni perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan yang lengkap dikelola melalui manajemen yang bagus sebagai pengembangan serta pendalaman pengetahuan yang diperolehnya dengan belajar secara mandiri baik di waktu kosong di madrasah ataupun di luar madrasah. Manajemen layanan khusus yang lain seperti halnya kesehatan dan keamanan. Keamanan dan kesehatan menjadi satu tanggung jawab untuk pelaksanaan pembelajaran yang memiliki tugas bukan hanya sebagai pengembangan pengetahuan tetapi juga memiliki sikap untuk

peningkatan serta peningkatan kesehatan jasmani dan rohani

Bentuk evaluasi yang dilakukan di MA Plus Al-Mashduqiah untuk pemberian layanan terkait dengan penerapan TQM yang sangat berpengaruh pada mutu layanan akademik yakni dengan melalui rapat koordinasi serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja pendidik dalam pelayanan. Evaluasi kinerja dilakukan oleh kepala madrasah dan segenap jajaran madrasah yakni sekitar dua kali dalam satu semester. Adapun monitoring di MA Plus Al-Mashduqiah dilakukan oleh Kemenag dengan pengisian instrumen monitoring yang diisi oleh pihak madrasah untuk selanjutnya ditinjau oleh Kemenag. Monitoring dan pengendalian mutu layanan akademik dilaksanakan dengan sesuai keadaan yang ada untuk memberikan kepastian secara keberlanjutan dan terus-menerus untuk pengembangan yang disesuaikan dengan rencana yang telah disusun oleh pihak madrasah.

Pembahasan

Implementasi Prinsip *Total Quality Management* (TQM) di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

Pada sektor pendidikan TQM beradaptasi untuk pengelolaan serta peningkatan mutu layanan pendidikan melalui cara yang sistematis dan terukur. TQM memiliki tujuan untuk pemberian pengalaman belajar pada siswa dengan pemastian bahwasanya semua elemen pada lembaga pendidikan akan berjalan efektif dan efisien serta orientasinya pada kenaikan mutu yang berkelanjutan (Ismail F, 2018). Hal ini tentu sama seperti yang terjadi di MA Plus Al-Mashduqiah yang menunjukkan bahwasanya TQM diterapkan untuk peningkatan efektif serta efisien dalam meningkatkan mutu program pendidikan. MA Plus Al-Mashduqiah telah memberikan internalisasi pada prinsip TQM pada sistem manajemennya. Adapun prinsip TQM yang diterapkan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni diantaranya:

Pertama, fokus pada pelanggan (*customer focus*), hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan yang dilaksanakan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan

orientasi bahwasanya wali murid ataupun peserta didik menjadi pemakai utama layanan. Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh Wakib Kurniawan yang mengungkapkan bahwasanya TQM memiliki fokus utama untuk memberikan pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan disesuaikan pada keinginan mereka serta ekspektasi dari mereka (Kurniawan et al., 2024b).

Kedua, perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), MA Plus Al-Mashduqiah melakukan perbaikan berkelanjutan dengan melaksanakan rapat evaluasi yang dilakukan secara rutin baik bulanan, mingguan, ataupun tahunan Hal ini seperti yang dikatakan oleh Goetsch dan Davis yang mengungkapkan bahwasanya untuk unsur yang paling *urgent* dalam TQM adalah perbaikan berketetapan di mana sekolah perlu melakukan perbaikan dengan berkelanjutan untuk menjadi suatu bahan evaluasi dalam peningkatan sistemnya (Goetsch, 2016).

Ketiga, komitmen jangka Panjang, pulungan mengungkapkan bahwasanya penerapan TQM yakni dengan adanya

komitmen bagi semua unsur yang ada di madrasah mulai pengelolaan hingga berakhir pada peserta didik untuk melakukan kerjasama pada penciptaan budaya dari sekolah sehingga menghasilkan mutu yang berkualitas. (Pulungan, 2021). Hal ini sama seperti penerapan TQM di MA Plus Al-Mashduqiah pada pelaksanaannya semua elemen di MA Plus Al-Mashduqiah ikut aktif terhadap rencana yang dilakukan oleh madrasah dengan komitmen pada setiap langkahnya untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan rencana tersebut.

Keempat, kerjasama tim (*teamwork*), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di MA Plus Al-Mashduqiah pada penerapan TQM selalu mengusahakan prinsip kerjasama tim, mitra, serta hubungan antar sekolah dengan peserta didik, pemerintah serta masyarakat sekitar. Ishikawa juga mengatakan implementasi TQM akan memberikan bantuan bagi madrasah untuk pembangunan kualitas dengan orientasi pada perbaikan berkelanjutan (Ishikawa, 1987). Pada keterkaitan ini yakni semua unsur di madrasah seperti halnya

kepala madrasah, guru serta staf administrasi mempunyai pertanggungjawabannya pada pengelolaan lembaga supaya berjalan secara baik dan benar

kelima, keterlibatan total (*total involvement*), seluruh pihak dalam suatu lembaga mempunyai peran untuk pencapaian kualitas yang lebih baik dengan pemberian keterlibatan penuh untuk keberlancaran TQM (Nur Hidayati, 2022). Penerapan TQM di MA Plus Al-Mashduqiah mengupayakan semua elemen di madrasah ikut terlibat secara aktif. Pihak yayasan memberikan dukungan penuh dengan memberikan wadah kepada pendidik, tenaga pendidikan ataupun siswa untuk menyampaikan aspirasinya.

Keenam, pengukuran. Penerapan TQM yang dilakukan di MA Plus Al-Mashduqiah selalu melakukan pengukuran. Prinsip ini diterapkan untuk mengukur efektivitas serta ketercapaian pada program yang di jalankannya. Makmun juga mengungkapkan bahwasanya pengambilan keputusan perlu melihat hasil ukuran pada pendidikan yang disesuaikan dengan data yang didapatkan. (Makmun & Yasin, 2025). Hal ini dapat

dicontohkan pada hasil ujian siswa dapat dipakai untuk mengukur keefektifan dari metode pembelajaran.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Madrasah di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

Penerapan TQM maksimal diterapkan di MA Plus Al-Mashduqiah. Hal ini juga dapat memberikan keefektifan pada pengelolaan madrasah yang dapat dilihat dari implementasi TQM dengan melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi demi tercapainya tujuan madrasah. Deming juga mengatakan bahwasanya implementasi TQM memerlukan adanya suatu kegiatan mulai dari merencanakan hingga evaluasi yang berkala dalam pemastian semua proses sesuai dengan rencana yang telah diagendakan. Pendekatan yang sering dipakai yakni melalui siklus *Plan-do-check-act* (Mardan Umar, 2017). TQM adalah suatu hal yang *urgent* untuk peningkatan efektivitas. Hal ini dikarenakan efektivitas adalah suatu pengukuran terkait dengan ketercapaian dari suatu rencana yang

dibuat mulai dari perorangan ataupun organisasi yang didukung melalui tenaga kerja dengan keprofesionalannya. Adapun diterapkannya TQM yang dilakukan di MA Plus Al-Mashduqiah dalam peningkatan efektivitas manajemen dilakukan melalui rencana berikut diantaranya yakni:

Pertama, perencanaan (*planning*). Hal yang paling penting dalam TQM adalah dengan melakukan rencana strategis yang dipakai menjadi suatu arahan lembaga untuk ditingkatkannya suatu kualitas (Edward Sallis, n.d 2006.) Perencanaan adalah fungsi dari manajemen yang digunakan untuk perumusan tujuan dalam kinerja suatu organisasi di masa depan yang disesuaikan dengan sumber daya yang dibutuhkan dalam pencapaian cita-cita organisasi (Mesiono, n.d. 2018). MA Plus Al-Mashduqiah dalam setiap programnya selalu menggunakan perencanaan untuk menjadi arah tujuan kedepannya. Bagian perencanaan yang paling penting pertama di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan menentukan rencana strategis yang memiliki hubungan dengan pengimplementasian visi, misi dan tujuan lembaga.

Kedua, Pengorganisasian (*organizing*), Pengorganisasian adalah fungsi dari manajemen yang memiliki keterkaitan dengan penetapan, pengelompokan, pengalokasian sumber daya di bidangnya. Kegiatan pemimpin dalam hal ini yakni dengan pemakaian pengaruh dalam memberikan dorongan pada karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi (Mesiono, n.d. 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo telah tersusun cukup jelas. Setiap unit kerja memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang tertulis, sehingga memudahkan dalam pembagian peran.

Ketiga, pelaksanaan (*actuating*), Mesiono mengungkapkan bahwasanya dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk meningkatkan kualitas yakni diperlukan untuk memperbaiki berbagai kekurangan dari aktivitas yang dilakukan. Dari proses pelaksanaan akan dilakukan berbagai kemungkinan sehingga hal ini untuk melihat ketercapaian mutu yang sudah disusun. Apabila suatu program dikatakan bermutu maka bisa akan dipakai di masa depan dan tidak perlu

mengganti atau memperbaikinya. Begitupun sebaliknya apabila tidak dikatakan bermutu maka perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus (Mesiono, n.d. 2018)

Hal ini sama seperti yang terjadi di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo bahwa pelaksanaan program kerja di MA Plus Al-Mashduqiah umumnya dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah diatur. Pelaksanaan ini tidak lepas dari budaya kerja dan kedisiplinan antara pendidik dan tenaga kependidikan. Budaya disiplin tercermin dari ketetapan waktu pelaksanaan pembelajaran, keteraturan rapat hingga penyelesaian administrasi. Dengan demikian kegiatan pelaksanaan program kerja berjalan sesuai dengan tujuan madrasah.

Tidak hanya itu pelaksanaan manajemen madrasah juga diintegrasikan dengan teknologi. Berbagai aplikasi pendukung yakni seperti aplikasi presensi online untuk guru dan siswa, siakad e-learning, dan lain sebagainya. Penerapan ini digunakan untuk peningkatan keefektivan kerja serta juga memberikan

keterbukaan pada berbagai pengelolaan madrasah.

Efektivitas manajemen melalui TQM di MA Plus Al-Mashduqiah juga dapat dilihat pada adanya peningkatan pada beberapa standar mutu di MA Plus Al-Mashduqiah seperti:

1) Peningkatan kurikulum

Kurikulum yang dipakai di madrasah ini mencakup terkait dengan tujuan dari mata pelajaran dan spesifikasi dari berbagai program tersusun secara teratur. Dalam merancang kurikulum MA Plus Al-Mashduqiah juga tidak terlepas dari apa yang di butuhkan oleh pelanggan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Siti Hidayati Hasanah bahwasanya kurikulum adalah suatu rencana terkait dengan isi, tujuan, bahan pembelajaran yang akan dipakai yang menjadi patokan pada aktivitas belajar untuk pencapaian pendidikan. (Hasanah & Habsari, 2023).

2) Peningkatan Proses pembelajaran

Diterapkannya TQM yakni dengan meringkas berbagai konsep terkait dengan mutu. Hal ini dikarenakan

TQM akan memberikan pengelolaan kualitas yang tersistematis khususnya dalam pembelajaran. TQM memberikan penekanan bahwasanya suatu kualitas belajar baik itu terkait dengan personal, etika, budaya, akan memiliki arah untuk pemberian kepastian bahwasanya komitmen dari suatu organisasi pada usaha perbaikan memiliki kesinambungan. (Al Fahmi et al., 2023) TQM yang diterapkan di MA Plus Al-Mashduqiah mempunyai pandangan bahwasanya masing-masing siswa memiliki kemampuan yang berbeda. Pada kegiatan belajarnya MA Plus Al-Mashduqiah juga memakai beragam metode, hal ini dikarenakan lembaga pendidikan yang memakai langkah TQM perlu memiliki keseriusan untuk penangkapan isu terkait dengan metode atau kebutuhan siswa.

3) Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia (SDM)

TQM memberikan penekanan terkait dengan pentingnya sumber daya bagi instansi pendidikan baik

- itu guru ataupun staf yang diberikan wadah untuk melakukan atau memberikan inovasi serta memiliki kontribusinya untuk memperbaiki mutu. (Makmun & Yasin, 2025). MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan orientasi pada peningkatan mutu SDM baik itu pendidik ataupun tenaga kependidikan nya dengan melalui pemberian latihan dalam peningkatan keprofesionalannya.
- 4) Peningkatan Mutu Lingkungan
MA Plus Al-Mashduqiah juga selalu meningkatkan mutu lingkungan, hal ini dikarenakan madrasah ini memiliki anggapan bahwasanya lingkungan dengan keadaan yang kondusif dan positif akan memberi pengaruh yang baik bagi sekolah. Musradinur mengungkapkan terkait dengan adanya keamanan serta kesehatan yang langsung diatur ketersediaannya untuk memberikan keamanan pada lingkungan madrasah yang dapat memberikan peningkatan pada mutu madrasah dan memberikan ke kondusifan pada lingkungannya (Musradinur, 2024).
 - 5) Peningkatan Mutu Pelayanan
MA Plus Al-Mashduqiah selalu menekankan kualitas layanan yang maksimal. Hal ini dikarenakan layanan yang bagus akan dapat meningkatkan kepuasan murid dan wali murid serta masyarakat. Selaras dengan pendapat Lia Siti Syarifah yang mengungkapkan bahasanya layanan yang optimal akan memberikan kemaksimalan kepada siswa ataupun pegawainya di suatu madrasah sehingga pekerjaan mereka dapat optimal dan belajar juga dapat maksimal (Liah Siti Syarifah, 2020).
 - 6) Peningkatan Mutu Lulusan
Hasil penelitian menunjukkan MA Plus Al-Mashduqiah selalu berorientasi pada terwujudnya lulusan yang sesuai tujuan madrasah serta harapan pelanggan. Kualitas lulusan di madrasah ini difokuskan supaya siswa dapat diterima di berbagai perguruan tinggi serta lingkungan dunia kerja profesional. Hal ini seperti yang telah dikatakan oleh Titi Suryani

yang mengatakan bahwasanya TQM diterapkan sehingga dapat meningkatkan keefektifan pada peningkatan mutu yang berkelanjutan baik itu kurikulum, pembelajaran, ataupun pengelolaan lembaga pendidikan secara menyeluruh yang dapat memberikan peningkatan pada output lulusan yang bermutu. (Titi Suryani, 2022). Keempat, pengendalian (*controlling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk evaluasi pertama yang dilaksanakan di MA Plus Al-Mashduqiah yakni dengan melakukan evaluasi terhadap ketercapaian program yang telah dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Jamaluddin bahwasanya program kerja akan memberikan kepastian terkait dengan ketercapaiannya ketika dilakukan suatu evaluasi untuk memberikan kepastian pada suatu rencana yang telah disusun (Jamaluddin, 2018).

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo

TQM yang diimplementasikan di MA Plus Al-Mashduqiah selalu berorientasi pada peningkatan layanan akademik. Hal ini dikarenakan kesadaran pada efektivitas manajemen yang baik tentu akan memberikan pengaruh yang baik juga pada pelayanan akademik yang bagus. Hal MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan bantuan terhadap apa yang dibutuhkan oleh peserta didik dalam menjadikan sekolahnya bermutu. MA Plus Al-Mashduqiah selalu memberikan pelayanan yang optimal untuk penunjang akademik madrasahnyanya. Pandangan Prima Bendriyanti mengungkapkan bahwasanya adanya layanan akademik merupakan layanan yang akan memberikan suatu elemen untuk peningkatan pengetahuan serta untuk peningkatan kualitas dari mutu pendidikan (Prima Bendriyanti, 2024). Penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan akademik di MA Plus Al-Mashduqiah terlihat pada:

Pertama, proses pembelajaran. Salis mengungkapkan bahwasanya lembaga pendidikan perlu memberikan pengembangan pada program perbaikan pada mutunya. Hal ini dapat dibuktikan dari berbagai lembaga yang dapat memberi pelayanan yang berkualitas akan memperbaiki kualitas pendidikannya juga (Triyanto & Latnip, 2014). Makna layanan akademik menurut Rosita yakni suatu kegiatan yang terukur untuk memberikan fasilitas pada siswa yakni dengan penguasaan pada isi kurikulum dengan kegiatan belajar mengajar sehingga bisa meraih kompetensi dasar yang telah diterapkannya (Susanto, 2014). Ketika mengingat mutu adalah suatu hal yang *urgent* pada dunia pendidikan maka perlunya dilakukan pengkajian untuk mengetahui mutu layanan akademik (Nadira Martasubrata, 2016) Mutu dari layanan akademik adalah suatu perbandingan yang perlu dirasa oleh pelanggan (Susanto, 2014).

Keadaan di MA Plus Al-Mashduqiah memberikan penerapan pada metode pembelajaran yang beragam. Tidak hanya itu teknologi juga akan dimanfaatkan untuk aktivitas

pembelajaran yang rutin dipakai seperti LCD, *platform*, *e-learning*, akses sumber belajar digital yang dapat memberikan dukungan pada terciptanya pembelajaran yang disesuaikan pada perkembangan zaman. MA Plus Al-Mashduqiah juga bukan hanya memberikan ruang kelas pada aktivitas belajar tapi juga pemberian layanan unggulan dengan penyediaan laboratorium, ruang olahraga. Hal ini seperti yang telah diungkapkan oleh Nur Hidayati bahwasanya mutu layanan akademik yang diberikan oleh guru yakni berupa peningkatan layanan pembelajaran, bimbingan akademik, praktek di laboratorium serta pengaruh pada kepuasan peserta didik melalui tindakan serta sikapnya (Nur Hidayati, 2022a).

Kedua, administrasi akademik. Bentuk pengupayaan pengelolaan dalam TQM yakni suatu bentuk pengerahan untuk pencapaian cita-cita bersama yakni memberikan kepuasan pada stakeholder baik itu pelanggan internal ataupun eksternal. Penerapan TQM juga dapat meningkatkan mutu layanan akademik yang sesuai dengan visi, misi, serta tujuan madrasah untuk

menciptakan produk yang bermutu (Firda, 2023). Hal ini sama dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa MA Plus Al-Mashduqiah juga memberikan perubahan yaitu signifikan dalam pemberian layanan untuk proses administrasinya khususnya dalam pembuatan dokumen akademik. Tidak hanya itu MA Plus Al-Mashduqiah juga telah menyediakan help desk akademik dengan fungsi menjadi pusat pelayanan untuk kebutuhan administrasi siswa.

Teguh mengungkapkan (Teguh Trianung DS, 2024) melalui kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama TQM akan memberikan perubahan pada pendidikan menjadi lembaga yang lebih baik dan lebih bagus serta lebih responsif terhadap ekspektasi pelanggan.

Ketiga, kepuasan Siswa dan Wali Murid. Nashrul mengungkapkan bahwasanya semua peserta didik mengalami kepuasan terhadap pelayanan pembelajaran yang diberikan terutama terkait dengan pendidik yang lebih memiliki responsif dan komunikatif untuk pemberian penjelasan dan bimbingan (Nashrul et

al., 2022). Staf pendidik juga memberikan aspirasi dari keterbukaan informasi akademik misalnya terkait dengan nilai dan perkembangan pembelajaran yang bisa diakses secara terbuka dan transparan.

Layanan khusus yang lain juga diberikan untuk pemberian kepuasan untuk siswa dan wali murid yakni seperti perpustakaan yang dikelola melalui manajemen yang bagus sebagai pengembangan serta pendalaman pengetahuan dengan belajar secara mandiri baik di waktu kosong. Manajemen layanan khusus yang lain seperti halnya kesehatan dan keamanan.

Hal ini memiliki kesamaan dengan yang diungkapkan oleh Khairul Azan yang mengungkapkan bahwasanya layanan yang diberikan yakni dengan penekanan pada berbagai unsur layanan mulai dari langkah, kebijakan dan praktek. Untuk menciptakan layanan akademik yang bermutu sebuah organisasi juga harus memiliki komitmen dalam pencapaian kepuasan pelanggan (Khairul Azan, 2024). Manajemen mutu yang diterapkan di lembaga pendidikan harus memiliki

strategi yang dapat memberikan hasil jasa pendidikan melalui pemberian dorongan yang penuh untuk memberikan kepuasan pada semua pelanggannya.

SIMPULAN

Implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) di MA Plus Al-Mashduqiah Probolinggo telah berjalan dengan baik melalui penerapan prinsip yang berfokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, keterlibatan total, dan pengukuran. Seluruh elemen madrasah dilibatkan secara aktif dalam perumusan dan pelaksanaan program kerja, sehingga tercipta budaya mutu yang terarah.

Penerapan TQM di MA Plus Al-Mashduqiah terbukti meningkatkan efektivitas manajemen madrasah melalui perencanaan strategis, pengorganisasian yang jelas, pelaksanaan program kerja yang disiplin serta berbasis teknologi, dan pengendalian yang terstruktur. Efektivitas manajemen tercermin dari perbaikan kurikulum, peningkatan mutu pembelajaran, pengembangan sumber daya manusia, terciptanya

lingkungan belajar yang kondusif, hingga peningkatan mutu lulusan.

Implementasi TQM juga berdampak signifikan terhadap peningkatan mutu layanan akademik di MA Plus Al-Mashduqiah. Hal ini terlihat dari metode pembelajaran yang lebih aktif dan interaktif, pemanfaatan teknologi digital dalam proses belajar mengajar, peningkatan kualitas administrasi akademik yang cepat dan transparan, serta kepuasan siswa dan wali murid terhadap layanan pendidikan. Layanan pendukung seperti perpustakaan, laboratorium, bimbingan akademik, hingga layanan kesehatan dan keamanan semakin memperkuat kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, TQM menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan akademik yang prima dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang berperan penting secara langsung maupun tak langsung dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, D., Lathifah, Z. K., & Haris, R. (2024). Peningkatan Kompetensi Sosial Guru Di Ra Mam Alfath Melalui Kegiatan Kelompok Kerja Guru (KKG) Kecamatan Cisarua. *AL-KAFF: JURNAL*

- SOSIAL HUMANIORA*, 2(6), 611-620.
- Al Fahmi, F., Syafa, U., & Nahdlatul Ulama. (2023). Analisis Peran Kepala Sekolah Dalam Mengimplementasikan Total Quality Management (TQM) Di Mi Nurrohman. *In Jurnal Pendidikan Agama Islam* (Vol. 01, Issue 01). April Journal.
- Creswell, J. W. , & P. C. N. (2016). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Approaches*.
- Edward Sallis. (N.D.). *Total Quality Management In Education* . Ircisod, .
- Fauziah, R. P., Maryani, N., & Wulandari, R. W. (2019). PELAKSANAAN MODEL PENDIDIKAN KARAKTER DI SEKOLAH DASAR. *Didaktika Tauhidi: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(2), 139-154. <https://doi.org/10.30997/dt.v6i2.2133>
- Firda. (2023). *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Akademik Di Man 1 Parepare*. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Goetsch, D. L. , Dan D. S. (2016). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality* (8 Ed.). Pearson.
- Hasan, M. (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*, Special Issue, 2(1).
- Hasanah, S. N., & Habsari, D. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *In Managerial: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* (Vol. 01, Issue 01). April Journal.
- Huriyah, L. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik Uin Sunan Ampel Surabaya. *In Joies: Journal Of Islamic Education Studies* (Vol. 1, Issue 2).
- Indriyani, L. (2023). Strategi Kepala Sekolah Dalam Quality Control Akreditasi Unggul Di Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Tapung Kec. Tapung . *Repository.Uin Suska.Ac.Id*. Retrieved From <Http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/74663/>.
- Ishikawa, K. (1987). *The Quality Control Audit*. *Quality Progress*. <Https://Www.Nzoq.Org.Nz/Qzine/15071402.Pdf>.
- Ismail F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah* , 10(2).
- Jamaluddin. (2018). *Manajemen Mutu Layanan Akademik*. Salimmedia.
- Khairul Azan. (2024). *Mutu Layanan Akademik*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kurniawan, W., Maulidin, S., & Rohman, M. (2024). Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Manajemen. *Cakrawala Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 8(1), 36-53. <Https://Doi.Org/10.33507/Cakrawala.V8i1.1924>
- Lathifah, Z. K., & Rusli, R. K. (2019). Pembiasaan spiritual untuk

- meningkatkan pendidikan karakter peserta didik. *Tadbir Muwahhid*, 3(1), 14-26.
- Lathifah, Z. K., Fauziah, R. S. P., Rusli, R. K., Roestamy, M., Martin, A. Y., Indra, S., & Suherman, U. (2025). Quality Assurance in Pesantren: Modernization, Adaptability, and Integration into Indonesia's Education System. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 101-114.
- Liah Siti Syarifah. (2020). "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pesantren? The Implementation Of Total Quality Management (TQM) In Islamic Boarding Schools?," *Urnal At Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(1).
- Makmun, S., & Yasin, M. (2025). Pengukuran Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan. In *Managerial: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* (Vol. 03, Issue 01). April Journal.
- Mardan Umar, F. I. (2017). Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran). *Jurnal Pendidikan Islam Iqra'i* Vol., 11(2).
- Matthew B. Miles Dan A. Michael Huberman. (2014). *Analisi Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohin. Ui Press.
- Mesiono. (N.D.). (2018) *Efektivitas Manajemen*.
- Mia Sari. (2021). "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Berbasis Total Quality Management,." *Jurnal Syntax Fusion*, 8(1).
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. In Bandung: Rosda Karya (Veteran Pr). [Http://Www.Academia.Edu/Download/35360663/Metode_Penelitian_Kualitaif.Docx](http://www.academia.edu/download/35360663/Metode_Penelitian_Kualitaif.Docx)
- Musradinur, B. N. (2024). Efektivitas Penerapan Total Quality Management Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon Aceh Tengah. *Jurnal As-Salam*, 5(1).
- Nashrul, R., Amrulloh, F., & Ahmadi, A. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Mtsn 1 Ponorogo). *Journal Of Islamic Education & Management*, 2(2).
- Nur Hidayati. (2022). Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam (Jmpid)*, 4(2), 236-248.
- Nuraini. (2022). "Implementasi Total Quality Managementberbasis Akhlakul Karimahdalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Stainmandailing Natal," *. Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2).
- Peraturan Pemerintah Ri No.19 Tahun 2005. (N.D.). *Tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Prima Bendriyanti, R. (2024). *Upaya Peningkatan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi*.
- Pulungan, M. A., Y. T. V., & A. M. N. (2021). Studi Literatur: Proses Evaluasi Dalam Siklus Plan-Do-Check-Action (Pdca) Guna Meningkatkan Kualitas Pengajaran Pendidikan Tinggi. *Forum Paedagogik*, 12(2).
- Sakiyem. (2021). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Mewujudkan Sekolah Unggulan Di

- Raudhatul Athfal (Ra) As Sholeh Gumilir Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap. *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 5(1), 134-155. <https://doi.org/10.33507/Cakrawala.V5i1.292>
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management In Education*. Taylorfrancis.Com. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. . *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2).
- Teguh Trianung Ds. (2024). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Berbagai Negara. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1). <https://jurnaldidaktika.org>
- Yosep Belen Keban. (2022). Pentingnya Pendidikan Karakter Di Era Society 5.0. . *Jurnal Reinha*, 13(1).
- Yusuf Hadijaya Et Al. (2024). "Penerapan Sistem Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan," . *Journal Of Early Childhood Islamic Education*, 11(4).