

**Rulitawati,<sup>1\*</sup>, Nur Azizah<sup>2</sup>**

1 Dosen Universitas Muhammadiyah Palembang, email [ita.ilet44@gmail.com](mailto:ita.ilet44@gmail.com)

2 Dosen Universitas Muhammadiyah Palembang, email [nur\\_azizah@um-palembang.ac.id](mailto:nur_azizah@um-palembang.ac.id)

**Abstract**— Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui implimentasi Total Quality Management dan manajemen sekolah yang diterapkan oleh kepala sekolah di Madrasah Aliyah Negeri 3 Model Palembang.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus dalam arti penelitian adalah fokus hanya pada satu fenomena yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam. Penelitian ini dilakukan keluar langsung menggunakan catatan lapangan dan kamera untuk dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan metode observasi. Hasil penelitian ini kepala sekolah telah menerapkan visi dan misi di sekolah sesuai dengan Total Quality Management termasuk; (a) *Customer Focused Organisation*, (b) *Leadership* (Kepemimpinan), (c) *Involvement of people* (Keterlibatan orang-orang), (d) *Process Aproach* (Pendekatan proses), (e) *System Aproach to Management*, (f) *Continual Improvement* (perbaikan ssecara berkelanjutan), (g) *Factual Aproach to Decision Making*,

(h) *Mutually Benefecial Supplier-Relationship*. Dan manajemen sekolah di MAN 3 Model Palembang telah dilaksanakan dengan baik termasuk: 1) Bidang Kurikulum, 2) Kemahasiswaan, 3) Keuangan, 4) Bidang Personalia, 5) Bidang Sarana dan Prasarana, 6) Hubungan Masyarakat, yang akan membawa perubahan sekolah unggul.

**Kata Kunci:** *Implimentasi, TQM, Manajemen Sekolah*

## **PENDAHULUAN**

Dunia pendidikan saat ini, dihadapkan pada berbagai tantangan baik Nasional maupun Internasional. Tantangan nasional muncul dari dunia ekonomi, soial, budaya, politik dan keamanan. Pengembangan ekonomi sampai saat ini masih belum beranjak dari dunia krisis semenjak tahun 1997/1998. Bahkan perkembangan ekonomi pada level kebawah masih dalam stagnan kalau tidak dikatakan mundur. Sosial kemasyarakatan bangsa seperti ada yang salah, dimana kerusuhan, konflik antar daerah, pencurian, perkelahian, tawuran, free seks pada kalangan remaja dan dewasa dan berbagai kondisi negatif kemasyarakatan lainnya semakin meningkat dari tahun ke tahun. Perkembangan budaya global saat ini malah mengikis berbagai budaya asli bangsa. Khususnya budaya daerah. Kondisi nasional tersebut menantang dunia pendidikan untuk dapat menghasilkan lulusan yang mampu memecahkan dan membawa Indonesia pada bangsa yang maju dan beradab.

Dalam perumusan pendidikan diatas peranan peserta didik dimasa yang akan datang adalah berperan menjadi manusia yang berkualitas yang senantiasa mampu memecahkan persoalan-persoalan kebutuhan hidupnya secara mandiri dan pada gilirannya dapat memberikan kontribusi dalam mewujudkan terciptanya masyarakat yang adil dan sejahtera. Dengan demikian generasi bangsa Indonesia merupakan generasi yang menjadi rahmat bagi peradaban global untuk turut andil menciptakan peradaban yang humanis berlandaskan pada semangat Ketuhanan Yang Maha Esa. Pendidikan sebagai usaha untuk membina dan mengembangkan pribadi. (Muzayyin Arifin; 2009.2).

Madrasah/sekolah sebagai salah satu institusi pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai “*agent of change*”, bertugas untuk membangun peserta didik agar sanggup memecahkan masalah Nasional dan memenangkan persaingan Internasional. Penyelenggaraan madrasah di

## **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019**

MAN 3 Model Palembang diorientasikan pada pembentukan manusia yang kompeten dan beradab.

Manajemen peningkatan mutu terpadu atau sering disebut dengan Total Quality Management (TQM) merupakan konsep manajemen madrasah dalam penyelenggaraan pendidikan dimadrasah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan- permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat madrasah. Manajemen mutu ini merupakan sebuah kajian mengenai bagaimana sebuah pendidikan madrasah harus dikelola secara efektif, efisien, dan berkeadilan untuk mewujudkan mutu pendidikan. (Sri Minarti: 2011. 320).

Total Quality Management (TQM) adalah model pengelolaan manajemen yang mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan “selalu baik sejak awal”. Kata “total” dalam TQM mengandung pengertian bahwa setiap orang (kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan) yang berada dalam organisasi madrasah/sekolah harus terlibat dalam upaya meningkatkan perbaikan secara terus menerus, dan merupakan manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing. (Winston, B. E. 1999). Samsudin (2006. 6) dalam manajemen Nasional mengatakan merupakan suatu proses sosial yang direkayasa untuk mencapai tujuan pendidikan nasional secara efektif dan efisien dengan mengikutsertakan kerjasama serta partisipasi seluruh masyarakat. Total Quality Management (TQM) merupakan inti atau strategi usaha yang dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi terus-menerus memperbaiki mutu pelayanan, sehingga fokusnya diarahkan kepada pelanggan dalam hal ini peserta didik, orang tua peserta didik, pemakai, lulusan, guru, karyawan, pemerintah, dan masyarakat, sehingga ada lima yang tidak dapat dipisahkan dalam mengimplimentasikan TQM pertama; 1) Kepercayaan (*reliability*), 2) Keterjaminan (*assurance*), 3) Penampilan (*tangible*), 4) Perhatian (*emphaty*), 5) Ketertanggapan (*responsiveness*). Dan karakteristik dalam Manajemen Mutu Terpadu diantaranya: (a) *Customer Focused Organisation*, (b) *Leadership* (Kepemimpinan), (c) *Involvement of people* (Keterlibatan orang- orang), (d) *Process Aproach* (Pendekatan proses), (e) *System Aproach to Management*, (f) *Continual Improvement* (perbaikan ssecara berkelanjutan), (g) *Factual Approach to Decision Making*, (h) *Mutually Benefecial Supplier-Relationship*.

Manajemen pendidikan adalah seni mengelola sumber daya pendidikan untuk mewujudkan proses hasil belajar peserta didik secara aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, keperibadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. (Husaini Usman: 2014. 13)

Dalam perspektif peningkatan mutu, manajemen pendidikan dapat dipandang sebagai suatu strategi dalam meningkatkan mutu, relevansi dan daya saing pendidikan. Namun, tidak berarti pendidikan dapat diperlakukan sebagai barang dagangan, karena pendidikan bersendikan nilai-nilai kemanusiaan melalui aktivitas belajar mengajar. Maka pengelolaan pendidikan yaitu memanusiakan manusia sebagai individu yang bermartabat, bermoral, bertaqwa, serta bertanggung jawab untuk dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. (Dosen UPI: 2011. 88)

Sekolah sebagai organisasi mempunyai suatu sistem terbuka, sekolah tidak mengisolasi dari lingkungannya, karena mempunyai hubungan-hubungan (relasi) dengan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal sekolah dan berkerjasama. *The success of school leaders to drive the effectiveness of a school is often linked to the quality of school leadership* (Isaac, 2002; Awang & Ramaiah, 2002; Karim, 1989). (Journal: 2015. Vol.5) Maksudnya adalah sekolah yang di katakan sukses efektivitas kepala sekolah dalam memimpin sekolahnya. Sekolah dipandang sebagai suatu organisasi yang membutuhkan manajemen oleh orang-orang profesional.

Manajemen sekolah sebagai bagian tugas dari manajemen pendidikan, memiliki beberapa bidang garapan. Secara ringkas, bidang garapan manajemen pendidikan sebagai aspek statis dalam manajemen sekolah yang meliputi: (1) Manajemen kurikulum, (2) Manajemen personalia, (3) Manajemen kesiswaan, (4) Manajemen keuangan, (5) Manajemen perawatan pereventif sarana dan prasarana sekolah. (Wukir: 2013. 40)

## **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019**

Kajian penelitian ini sangat penting. karena didukung oleh beberapa penelitian yang membahas tentang Pertama penelitian oleh Ahmad Bukhori. dimana penelitian ini bahwa” *Kepemimpinan Transformational Pendidikan berbasis Total Quality Manajemen (TQM). mempunyai peran. sebagai 1) Secured and regulated environment of educational institution 2) The institution has strong leadership mission, 3) There is a strong expectation to get achievement from all the stake holders, 4) There is ongoing human resources development, 5) There is an intensive communication and support from the society.* Kedua. penelitian oleh Salpudin bahwa kepemimpinan transformatif esensinya adalah mengubah potensi menjadi *energy* nyata. Kepala sekolah mampu melakukan transformasi kepemimpinan berarti dapat mengubah potensi institusinya menjadi energi untuk meningkatkan mutu proses dan hasil belajar siswa.

Implementasi TQM di dunia bisnis mengilhami lembaga-lembaga lain termasuk pendidikan untuk mengadopsinya. Sehingga muncul permasalahan bagaimana implimentasi Total Quality Managemen dalam manajemen sekolah yang dilaksanakan di MAN 3 Model Palembang.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus dalam arti penelitian adalah fokus hanya pada satu fenomena yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam.( John W. Creswell: 2015.87) Penelitian ini dilakukan keluar langsung menggunakan catatan lapangan dan kamera untuk dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan metode observasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implimentasi Total Quality Management MAN 3 Model Palembang.**

Berdasarkan pada hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Total Quality Management di MAN 3 Model Palembang cukup terlaksana dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dengan pengaplikasian prinsip-prinsip mutu di lembaga tersebut. Seperti pada konteks penelitian prinsip-prinsip Total Quality Management adalah *Customer Focused Organisation, Leadership (Kepemimpinan), Involvement of people (Keterlibatan orang- orang), Process Aproach (Pendekatan proses), System Aproach to Management, Continual Improvement (perbaikan ssecara berkelanjutan), Factual Aproach to Decision Making, Mutually Benefecial Supplier-Relationship.*

a. *Customer Focused Organisation* (orientasi pada pelanggan) Maksud dari orientasi pada pelanggan ini adalah organisasi tergantung pada pelanggannya karenanya harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang. MAN 3 Model Palembang ini berusaha memenuhi kebutuhan para siswa dan orang tua. Dari banyaknya siswa di lembaga tersebut maka kebutuhan dan keinginannya pun beranekaragam. Strategi yang dilakukan adalah menyediakan 11 jenis kegiatan esktrakurikuler dari berbagai macam bidang kegiatan untuk menyalurkan bakat dan minat siswa.

b. *Leadership* yaitu Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Pemimpin puncak perlu menyusun visi dan misi madrasah dengan jelas dan dilengkapi dengan sasaran dan tujuan yang konsisten dan didukung pula dengan perencanaan taktis dan strategis.

c. *Involvement of people* (keterlibatan orang-orang). Aplikasi dari prinsip ini dapat dilihat dari adanya visi dan misi yang jelas dan keterlibatan semua pihak dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan madrasah. Adapun Visinya yaitu “Visi “Cerdas, Beriman, dan Berwawasan Luas”. dan misinya yaitu: Melaksanakan sistem manajemen madrasah yang profesional, melaksanakan sistem pendidikan madrasah yang berstandar internasional yang berkearifan lokal dan berwawasan global, melaksanakan jaminan kualitas (standar lulusan) pendidikan madrasah, melaksanakan sistem pembinaan akhlakul karimah, mewujudkan sistem pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif dan menyenangkan. Semua

## **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019**

komponen atau bidang berusaha membuat program dan saling bekerjasama yang dapat mendukung tercapainya visi dan misi tersebut.

- d. *Process Approach* (Pendekatan proses) Pendekatan proses yang diinginkan dicapai secara lebih efisien manakala sumber daya dan aktivitas-aktivitas. Penerapan yang berhubungan dikelola sebagai suatu proses khusus prinsip yang sistematis yang dilakukan oleh pimpinan.
- e. *System Approach to Management* maksudnya adalah pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan sistem dari proses-proses yang terkait untuk memberikan perbaikan-perbaikan terhadap efektifitas dan efisiensi pada organisasi secara objektif. Continual Improvement (perbaikan secara berkelanjutan), hal penting dari penerapan sistem manajemen mutu adalah organisasi mampu melaksanakan berbagai perbaikan secara berkesinambungan. Aplikasi dari prinsip-prinsip ini dapat dilihat dari program-program yang dicanangkan dan strategi yang digunakan dalam peningkatan mutu pendidikan. Diantara program yang dibuat adalah rekrutmen guru yang berkualitas dan ini sudah terlaksana dengan baik, evaluasi terhadap hasil kinerja guru, peningkatan kualitas pembelajaran yang mana sekarang menggunakan sistem pembelajaran berbasis proses bukan pada hasil. Hasil dari penerapan sistem ini yaitu pada tahun 2012/2013 MAN 3 Model Palembang berhasil meraih prestasi baik akademik dan non akademik. Strategi yang digunakan adalah integrasi unit/madrasah dengan pondok agar pengawasan bisa dilakukan selama 24 jam oleh wali kelas sekaligus menjadi pembina dipondok.
- f. *Continual Improvement* (perbaikan secara berkelanjutan) Hal penting dari penerapan sistem manajemen mutu adalah organisasi mampu melaksanakan berbagai perbaikan secara berkesinambungan. Adanya kemampuan untuk selalu melaksanakan proses perbaikan secara berkesinambungan tersebut memungkinkan sebuah organisasi untuk dapat memberikan dan meningkatkan kepuasan. Perbaikan yang berkelanjutan yang dilaksanakan di MAN 3 Palembang terus menerus dilakukan, baik itu berupa fisik sekolah maupun sumber daya manusianya.
- g. *Factual Approach to Decision Making* adalah keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi. Di mana dalam mengambil keputusan dan tindakan di MAN 3 Palembang berdasarkan musyawarah baik di tingkat pimpinan, orang tua wali murid, bahkan dengan seluruh dewan guru. Sehingga keputusan yang diambil oleh kepala sekolah dapat teralisasi dengan baik.
- h. *Mutually Beneficial Supplier- Relationship*, Maksudnya yaitu bahwa suatu organisasi dan supliernya adalah saling berhubungan/membutuhkan dan mempunyai kerjasama yang saling menguntungkan meningkatkan kemampuan kedua belah. Di MAN 3 Palembang pihak sekolah melakukan kerja sama di berbagai pihak, terutama pada perguruan tinggi Negeri, dengan tujuan siswa lulusan MAN 3 Palembang bisa meneruskan keperguruan Tinggi yang mereka lakukan.

### **B. Management Sekolah MAN 3 Model Palembang.**

- a. Bidang Kurikulum, Mulai Tahun Pelajaran 2002/2003 MAN 3 Model Palembang ditunjuk dari Dirjen Pendidikan Menengah Pusat sebagai Pilot Project pelaksanaan Kurikulum Berbasis Kompetensi yang kemudian berganti menjadi Kurikulum 2004 yang telah melaksanakan Ujian Nasional Kurikulum 2004 dan berhasil dengan persentase kelulusan 100 %. Tahun Pelajaran 2016 /2017 kembali MAN 3 Model sudah melaksanakan Ujian Nasional berbasis Komputer .Sebagai sekolah yang ditunjuk sebagai pengembang pembelajaran berbasis ICT MAN 3 Model Palembang telah melengkapi Laboratorium Komputer dengan jumlah komputer 50 unit dan Ruang internet 10 unit dan mempunyai Ruang Multi media dengan perangkat 10 komputer .3 LCD dan 4 buah Laptop

## **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019**

- b. Bidang kesiswaan, dari data dokumentasi banyak sekali kegiatan yang dilakukan untuk menunjang prestasi siswa, tercatat ada 11 kegiatan yang secara rutin dilakukan di MAN 3 Palembang, kemudian bidang kesiswaan ini setiap melaksanakan tugas terutama Penerimaan Siswa Baru (PSB) mempunyai program yang baik terutama adanya penerimaan siswa online, mengadakan test potensi akademik, membaca al-qur'an serta pembekalan untuk masuk asrama. Di asrama baik putra dan putri sudah ada kegiatan yang akan menunjang prestasi siswa seperti, Tahfis Al-Qur'an, bidang seni juga bidang IPTEK.
- c. Keuangan, Sumber pendanaan selain dari Dana Operasional Sekolah juga didapatkan dari hasil rapat Komite Sekolah. Semenjak diluncurkannya konsep Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam sistem manajemen sekolah, Komite Sekolah sebagai organisasi mitra sekolah memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya turut serta mengembangkan pendidikan di sekolah.
- d. Sarana dan Prasarana, Berbagai fasilitas dimiliki MAN 3 Palembang untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Fasilitas tersebut antara lain: Ruang Kelas (35 Ruang Belajar), Ruang Kepala Sekolah, Ruang Wakil (3 Wakil), Ruang Guru, Labor 4 (labor, Kimia, Fisika, Biologi, Bahasa), Perpustakaan, Lef Komputer, Ruang UKS, Ruang BK, Masjid, Wc, Kantin Islami
- e. Personalia, dalam bidang personalia baik tenaga pengajar maupun tenaga administratif MAN 3 Model Palembang berjumlah 82 orang dan mempunyai tenaga profesional. Untuk tenaga pengajar sudah mempunyai kualifikasi pendidikan Strata Satu (S1) bahkan sudah 45% sudah mempunyai Strata Dua (S2). Begitu juga dengan tenaga administrasi.
- f. Hubungan masyarakat, dengan dibentuknya hubungan masyarakat terutama dengan wali murid di MAN 3 Palembang, membuat sistem kerja yang dilakukan dengan baik, baik antar orang tua dengan guru maupun dengan perangkat sekolah. Sehingga MAN 3 Palembang dapat berkembang dan maju sampai sekarang ini.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Implementasi Total Quality Management di MAN 3 Model Palembang sebagai madrasah unggul. Berdasarkan observasi peneliti, dalam mempertahankan identitas MAN Model (Unggul) mencoba menerapkan ke delapan karakteristik dari Manajemen Mutu Terpadu atau yang sering kita dengan TQM. Diantaranya: *Customer Focused Organisation, Leadership* (Kepemimpinan), *Involvement of people* (Keterlibatan orang-orang), *Process Approach* (Pendekatan proses), *System Approach to Management, Continual Improvement* (perbaikan secara berkelanjutan), *Factual Approach to Decision Making, Mutually Beneficial Supplier-Relationship*. Yang sudah berjalan sejak di SK kan menjadi MAN 3 Model Palembang.

Dalam melaksanakan manajemen pendidikan secara administratif, kepala Madrasah sudah menerapkan fungsi manajemen sekolah, diantaranya, bidang kurikulum, kesiswaan, keuangan, kepegawaian, dan hubungan masyarakat yang sering disebut komite sekolah. Sehingga adanya kerjasama yang baik antara sekolah, masyarakat, dan guru serta orang tua siswa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abd Aziz Abd Jalil, *Pelanggan Dalam : Konsep dan Pendekatannya Dalam Manajemen TQM di sekolah, Pemimpin*, Jurnal institut Kepala sekolah, 2010, Jilid 10, Bil 01
- Abdul Karim Mohd Nor, *Ke Arah Kecemerlangan : Implikasi Dari Kajian Sekolah Efektif*
- Agus Maimun dan Agus Zaenul Fitri, *Sekolah Unggulan Lembaga Pendidikan Alternatif di Era Kompetitif* Malang: UIN Maliki Press, 2010
- Ahmad Bukhori, *Kepemimpinan Transformational Pendidikan berbasis Total Quality Manajemen (TQM)* Jurnal Pendidikan 2016
- Baharudin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam* Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta: Rineka Cipta, 2009

## **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019**

Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008  
Eneng Muslihah, *Understanding the Relationship between School-Based Management, Emotional Intelligence and Performance of Religious Upper Secondary School Principals in Banten Province* ( *Journal Higher Education Studies*: Vol. 5, No.2015)

Hopkins & Jackson, *Effective Leadership for School Improvement*, New York: Routledge Falmer, 2003

Husaini Usman, *Manajemen Pendidikan , Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005

John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Memilih diantara Lima Pendekatan)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015

Muhammad, “*Konsep Pengembangan*

*Sekolah Unggulan*”, *Kreatif*, Vol. 4, No. 1 Januari 2009

Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011

Wukir, *Manajemen Sumber daya manusia, Dalam Organisasi sekolah*, Yogyakarta: Multi Presindo, 2013.