

# The Development of Education Quality Based on Total Quality Management in Disruption Era

## Pengembangan Mutu Pendidikan Berbasis Total Quality Management di Era Disrupsi

Ardi Ris Mawan<sup>1)</sup>, Hana Catur Wahyuni<sup>\*2)</sup>

Program Studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia<sup>1)</sup>

Program Studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia<sup>\*2)</sup>

Email: [hanacatur@umsida.ac.id](mailto:hanacatur@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to determine the implementation of educational quality development that focuses on the quality of graduates based on total quality management in the era of disruption at the Darul Firdausy Integrated Islamic MA and to analyze empirical indicators that are the key to successful implementation of TQM. The method used in the research is qualitative phenomenology where the researcher obtains data based on interviews, questionnaires and also documentation of the research phenomenon. The results of the research show that the Darul Fikri Integrated Islamic MA has implemented TQM-based quality development according to TQM success indicators. The new finding in this research is that the implementation of TQM according to TQM success indicators and good supervision from the leadership will strengthen the quality of the institution.*

**Keywords** – quality of education; total quality management; era of disruption;

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pengembangan mutu pendidikan yang berfokus pada mutu lulusan berbasis total quality management era disrupsi di MA Islam Terpadu Darul Firdausy dan menganalisis indikator-indikator empiris yang menjadi kunci sukses penerapan TQM. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif fenomenologi dimana peneliti memperoleh data berdasarkan wawancara, angket dan juga dokumentasi terhadap fenomena penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa MA Islam Terpadu Darul Fikri telah melaksanakan pengembangan mutu berbasis TQM sesuai indikator keberhasilan TQM. Temuan yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini bahwa penerapan TQM sesuai indikator keberhasilan TQM dan pengawalan yang baik dari pimpinan akan menjadi penguat mutu lembaga.*

**Kata Kunci** – mutu pendidikan; total quality management; era disrupsi;

## I. PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini terjadi perkembangan pesat pada mutu suatu nilai, hal ini merupakan hasil dari pertimbangan yang luar biasa dari ilmu manajemen [1]. Dalam hal ini peningkatan mutu tidak hanya terjadi pada dunia industri, tetapi juga merambah hampir ke semua sektor yang ada. Salah satunya adalah dalam dunia Pendidikan, pemerintah dalam hal ini selalu berusaha untuk meningkatkan mutu Pendidikan, salah satunya adalah dengan melakukan asesmen dan supervisi terhadap Lembaga-lembaga yang terdaftar resmi di pemerintah.

Kemajuan suatu bangsa tidak hanya dilihat dari pesatnya kemajuan finansial saja, namun juga dapat dilihat dari kemajuan pendidikan di negara tersebut, mulai dari tingkat taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Kemajuan dalam pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan siswa, maupun guru [2]. Memiliki Pendidikan bermutu merupakan harapan bagi setiap Masyarakat, bangsa dan negara. Namun pada dewasa ini dunia Pendidikan di Indonesia belum bisa sepenuhnya menjawab kebutuhan yang diharapkan Masyarakat. Bahkan SDM yang terbentuk dari pendidikan sebagai penerus bangsa belum terpenuhi secara ideal jika dilihat dari sudut pandang etika, akhlak, kepribadian masyarakat pada sebagian besar budaya masyarakat [3]. Hal ini dapat dilihat dari masih maraknya tawuran antar pelajar SMA/SMK/MA di berbagai daerah. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap dunia Pendidikan, perlu adanya peningkatan manajemen mutu pada tiap satuan Pendidikan.

Pada sistem pendidikan, penggunaan aset dan semua kegiatan pendidikan harus dikelola dan digabungkan melalui kemampuan manajemen [4]. Untuk mencapai fungsi manajemen yang baik maka perlu adanya

pengkoordinasian dan pengintegrasian aktifitas-aktifitas serta tujuan yang ingin dicapai dengan menerapkan sifat efisien serta efektif.

Saat ini hampir setiap lembaga pendidikan berusaha untuk meningkatkan mutu sekolah masing-masing. Sulit bagi lembaga pendidikan untuk memberikan bantuan yang lebih baik kepada klien, hal ini karena kualitas sekolah merupakan penanda kemajuan sistem pendidikan saat ini. Pengertian mutu mengandung arti dominasi suatu barang sebagai tenaga kerja dan produk, baik yang dapat dipegang maupun yang tidak dapat dipegang [1]. Dalam proses pendidikan, makna nilai mutu untuk situasi ini fokus pada interaksi pendidikan dan hasil pendidikan. Proses sekolah yang berkualitas mencakup sumber data yang berbeda, misalnya, peragaan materi, perubahan sistem pengajaran, sarana dan prasarana sekolah, aset yang berbeda, dan pembentukan lingkungan yang membantu [5]. Sedangkan hasil pendidikan cenderung dilihat dari prestasi yang dicapai suatu sekolah dalam kurun waktu tertentu. Prestasi yang dimaksud adalah prestasi ilmiah dan bisa juga prestasi non-skolastik seperti permainan, ekspresi dan lain sebagainya.

Pada dasarnya, faktor pengajar bukanlah satu-satunya alasan buruknya kualitas sekolah. Hal ini sesuai dengan kenyataan yang menunjukkan bahwa sejauh ini yang menjadi andalan nilai, signifikansi dan intensitas kemajuan, faktor sarana dan prasarana (ruang belajar, perpustakaan, laboratorium, dan sebagainya), serta minat belajar siswa dan tugas wali/ masyarakat setempat mempunyai komitmen yang sangat besar terhadap pencapaian mutu sekolah dan lulusan [6].

Dalam pengembangan mutu pendidikan juga dapat dilihat dari pengawalan terlaksananya indikator 8 SNP (Standar Nasional Pendidikan). Salah satu standarnya yaitu standar kompetensi lulusan, sehingga suatu lembaga akan memberikan jaminan kepada pelanggan akan jaminan mutu lulusan yang dihasilkan, hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh MA Islam Terpadu Darul Fikri.

MA Islam Terpadu Darul Fikri merupakan salah satu sekolah menengah yang berada di kecamatan Sukodono kabupaten Sidoarjo. Madrasah ini menerapkan sistem boarding yang kegiatan sekolah dan asrama dilakukan di tempat yang sama. Usia siswa MA Islam Terpadu Darul Fikri berada pada rentang 16-19 tahun, dimana dalam usia ini dapat dikategorikan sebagai usia remaja. Perkembangan anak pada masa remaja mudah ikut terhadap pengaruh hal-hal baru, mengingat perubahan pada masa ini [7]. Oleh karena itu, mengarahkan perkembangan generasi muda adalah kewajiban semua pihak untuk memahami impian mereka untuk menjadi orang yang berguna bagi diri mereka sendiri, keluarga mereka, agama dan negara.

Era Disrupsi adalah periode perubahan mendasar dan penting dalam gaya hidup keberadaan manusia [8]. Anak-anak di era disrupsi telah dimanjakan dengan teknologi yang canggih, sehingga permainan tradisional ditinggalkan [9]. Contoh lain adalah dalam aktivitas belanja masyarakat saat ini yang mulai berpindah dari belanja di pasar atau mall ke model belanja ke platform online. bahkan perubahan yang terjadi hampir pada seluruh aspek kehidupan seperti politik, sosial, budaya dan juga pendidikan. Pada era ini kita harus mengambil sikap yang tepat. Ada dua pilihan yang dapat kita ambil, yang pertama, apakah kita menjadi disrupted (yang didisrupsi) atau disrupting (yang mendisrupsi). Jika kita menjadi pribadi yang mampu mendisrupsi, kita harus mengubah mindset kita dari fixed mindset menjadi growth mindset.

Dalam hal ini untuk lembaga pendidikan dapat dilakukan dengan cara selalu meningkatkan kualitas manajemen mutu pendidikan yang sering dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)*. TQM adalah kerangka administrasi mutu yang dihubungkan dengan upaya untuk berimprovisasi dari sudut pandang yang berbeda secara terus-menerus [10]. Prinsip dasar TQM adalah pelanggan dan kepentingannya harus di dahulukan [11]. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa adanya TQM dalam perbaikan kualitas dapat dilakukan dengan cara perbaikan secara terus menerus, menentukan standar mutu, perubahan kultur, perubahan organisasi serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan [12].

Pendidikan Islam harus mau mendisrupsi diri apabila ingin memperkokoh eksistensinya dalam dunia pendidikan secara umum, sehingga kualitas dan mutu pendidikan islam tetap diperhitungkan dan dapat di jadikan acuan oleh lembaga pendidikan lainnya [13]. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian [14]. Dengan mengintegrasikan *total quality management* dalam setiap aktivitas organisasinya, terutama peningkatan SDM, SMK Muhammadiyah Prambanan mengalami perkembangan yang sangat pesat serta dapat bersaing dengan lembaga pendidikan yang ada di sekitarnya.

MA Islam Terpadu Darul Fikri merupakan lembaga yang menawarkan program tahfizh dengan biaya terjangkau dan berkualitas. Sekolah ini memiliki jaminan mutu (*quality assurance*) serta program unggulan yang ditawarkan untuk menarik pelanggan. Program unggulan dan jaminan mutu lulusan yang ada tersebut telah mengalami naik turun jika diukur dari jumlah siswa yang belajar di sekolah tersebut dalam beberapa tahun terakhir.

Kehadiran dan peran inovasi data telah membawa kemajuan dalam bidang pendidikan, namun belum dibarengi dengan peningkatan SDM [15]. Hal ini sesuai dengan observasi awal yang dilakukan di MA Islam Terpadu Darul Fikri, dimana MA Islam Terpadu Darul Fikri yang salah satu layanannya adalah program tahfizh al quran telah

melakukan inovasi dalam hal laporan capaian tahfiz santri kepada wali santri melalui aplikasi yang bernama STORAN, hadirnya aplikasi ini diharapkan dapat memberikan layanan lebih kepada wali santri sebagai pelanggan. Namun dengan berjalannya waktu masih terdapat beberapa kendala pada penggunaan aplikasi yang menyebabkan kurang maksimalnya hasil yang didapatkan.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian dan observasi diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui penerapan Total Quality Management dalam pengembangan mutu pendidikan terutama mutu lulusan pada era disrupsi di MA Islam Terpadu Darul Fikri. Dengan penelitian ini diharapkan bisa membantu semua pihak untuk dapat memberdayakan sekolah sehingga pengembangan mutu sekolah bisa berhasil secara berkesinambungan sesuai dengan harapan sekolah

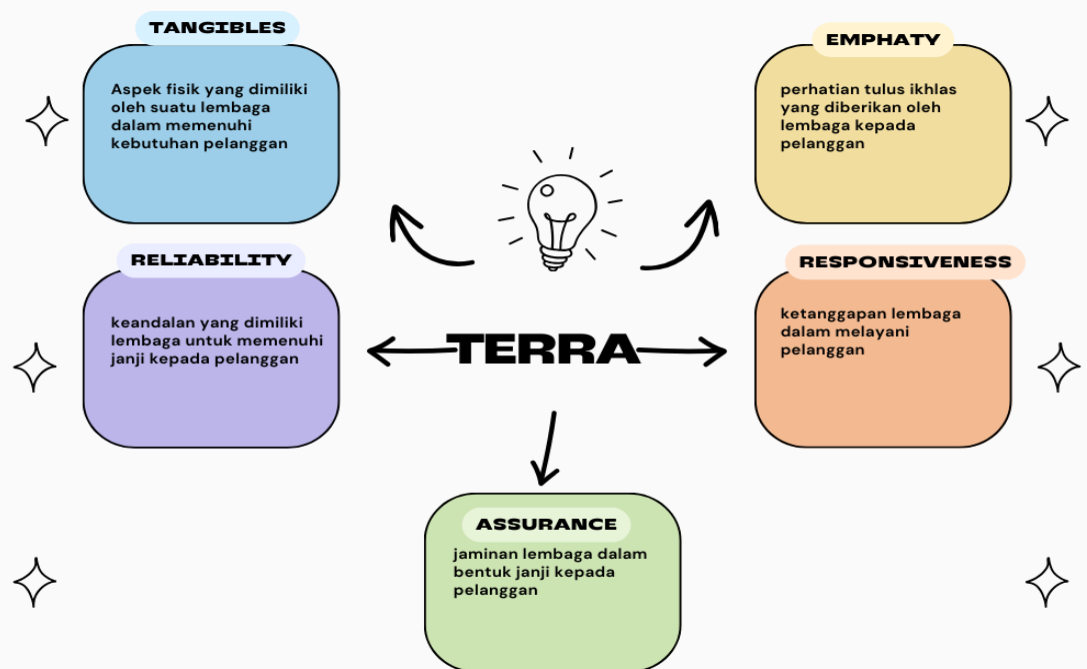
## II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur untuk menyelidiki keadaan objek ilmiah [11]. Penelitian kualitatif digunakan karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Total Quality Management dalam pengembangan mutu pada era disrupsi di MA Islam Terpadu Darul Fikri.

Pengumpulan data pada penelitian ini didapat melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini sumber data yang dianalisis adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara informan yaitu kepala sekolah, para waka, serta para guru untuk memperkuat data. Sedangkan data sekunder berasal dari observasi lingkungan sekolah serta dokumentasi atau catatan yang berkaitan dalam penelitian berupa dokumen-dokumen yang tertulis, serta bahan visual seperti foto dan slide. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan alur reduksi data, penyajian data, lalu penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penerapan *Total Quality Management* untuk pengembangan mutu pendidikan supaya efisien serta efektif maka dibutuhkan proses pengembangan strategi mutu yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan. MA Islam Terpadu Darul Fikri menerapkan jurus TERRA dalam menjaga kualitas mutu pendidikan yang ada di lembaga tersebut.



Gambar 1. Peta Konsep TERRA

## A. 5 Indikator TERRA

Jurus TERRA yang diterapkan MA Islam Terpadu Darul Fikri dalam penerapan *Total Quality Management* meliputi *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance* [16].

### 1) *Tangibles*

*Tangibles* merupakan aspek fisik yang dimiliki oleh suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari fasilitas bangunan sekolah, lingkungan sekolah yang bersih dan sehat, pemakaian seragam yang rapi, serta kelengkapan fasilitas siswa.

Ditinjau dari bangunan sekolah, MA Islam Terpadu Darul Fikri memiliki bangunan 3 lantai yang berdiri kokoh dengan cat bernuansa merah putih dan abu-abu. Hal ini sesuai dengan salah satu visi sekolah yaitu menyiapkan generasi pemimpin Indonesia yang berjiwa nasionalis. Dalam hal support untuk kegiatan belajar mengajar, bangunan ini juga dilengkapi dengan lab komputer dan Bahasa, lab IPA, serta ruang kelas yang cukup memadai.

Selanjutnya hal yang tidak kalah penting dari aspek *tangibles* yaitu lingkungan sekolah yang bersih dan sehat. Pada pengawalan program lingkungan yang bersih dan sehat, madrasah ini melibatkan seluruh stake holder yang ada terutama siswa dan CS lembaga. Ketika pagi sebelum masuk kelas serta sore setelah pulang sekolah terdapat piket harian mulai hari senin sampai jumat yang dilakukan oleh para siswa untuk menjaga kebersihan kelas dan juga halamannya. Selain itu terdapat juga bersih kubro atau kerjabakti besar pada hari sabtu yang dilakukan oleh seluruh siswa untuk membersihkan seluruh area sekolah. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan budaya kebiasaan bersih pada santri. Terdapat 2 CS (*Cleaning Service*) yang dimiliki oleh lembaga untuk membantu membersihkan area lain diluar yang sudah di piketi atau dibersihkan oleh siswa, sehingga harapannya lingkungan sekolah selalu bersih dan terjaga.

Aspek berikutnya yaitu pemakaian seragam yang rapi serta kelengkapan fasilitas siswa, MA Islam Terpadu Darul Fikri memiliki seragam siswa yang mempunyai citra lembaga yaitu seragam yang dipakai oleh siswa ketika hari rabu dan kamis, seragam ini memiliki warna abu-abu serta ada logo sekolah yang menjadi pembeda dengan yang lain. Sementara kelengkapan fasilitas siswa ditunjang dengan adanya koperasi yang dimiliki oleh sekolah, koperasi tersebut menyediakan alat tulis serta kelengkapan lain yang dibutuhkan oleh siswa.

### 2) *Emphaty*

*Emphaty* merupakan perhatian yang tulus dan ikhlas yang diberikan oleh lembaga kepada pelanggan. Perhatian ini dapat berupa senyum, sapa dan salam yang diberikan oleh para guru terhadap siswa dan juga walisiswa.

Aspek ini memiliki peranan yang penting terhadap layanan yang diberikan oleh para guru kepada pelanggan. Layanan ini dapat berupa komunikasi yang santun dan terarah terhadap siswa serta walisiswa sehingga dapat menjawab keluhan atau kebutuhan yang dibutuhkan oleh siswa. Untuk meningkatkan layanan ini, MA Islam Terpadu Darul Fikri memberikan pelatihan terhadap guru secara berkala, sehingga diharapkan para guru bisa bangga terhadap profesinya serta memahai kebutuhan-kebutuhan guru yang diperlukan

### 3) *Reliability*

*Reliability* merupakan keandalan yang dimiliki oleh lembaga untuk memenuhi janji kepada pelanggannya. Semakin tinggi tingkat pemenuhan *reliability* kepada pelanggan maka akan berdampak pada semakin kuatnya kepercayaan pelanggan terhadap lembaga tersebut. Kondisi ini akan membuat tumbuhnya loyalitas pelanggan terhadap lembaga tersebut.

Dalam aspek ini perlu adanya keandalan guru dalam menangani siswa sehingga jika ada siswa yang bermasalah dapat tertangani dengan tepat. Selanjutnya keandalan guru dalam memberikan materi merupakan hal yang diperlukan supaya siswa dapat menerima pembelajaran dengan tepat, di MA Islam Terpadu Darul Fikri hal ini dilakukan dengan guru memberikan visualisasi bagi materi yang abstrak sehingga siswa diharapkan dapat memahami materi dengan jelas, hal ini ditunjang dengan peralatan guru yang tepat dan pertanggung jawaban guru dalam pengelolaan dan pengendalian pembelajaran. Sistem penyimpanan dokumen dan kurikulum juga sudah dilakukan dengan digital, hal ini dapat dilihat dengan adanya website sekolah serta penggunaan RDM (Rapor Digital Madrasah). Terakhir adalah keandalan guru dalam menangani komplain walisiswa, jika terjadi komplain dari walisiswa maka sesuai SOP yang ada di lembaga 1x24 jam komplain tersebut harus sudah tertangani, semakin cepat komplain tertangani maka kepercayaan wali siswa akan semakin tinggi terhadap lembaga.

### 4) *Responsiveness*

*Responsiveness* merupakan ketanggapan yang dilakukan oleh lembaga dalam melayani pelanggan. Kecepatan dan ketepatan lembaga dalam melayani pelanggan menjadi kunci keberhasilan dalam aspek ini.

MA Islam Terpadu Darul Fikri merupakan lembaga dibawah naungan pesantren yang mana semua siswa melakukan aktivitas selama 24 jam di lingkungan sekolah atau pesantren. Maka dari itu pasti ada keluhan yang disampaikan oleh siswa kepada guru atau wali kelasnya terkait masalah yang dihadapi ketika bersosialisasi di sekolah atau pesantren. Dalam hal ini lembaga membekali guru dengan pelatihan-pelatihan tentang menangani komplain secara berkala, salah satu pelatihan yang pernah dilakukan adalah pelatihan *Teacher as a Coach*. Dengan adanya pelatihan ini maka ketika terdapat masalah yang dihadapi santri, maka tidak semuanya harus menuju ke guru BK. Para siswa dapat berkonsultasi atau sharing dengan guru atau wali kelasnya. Dalam menghadapi keluhan orang tua, setiap wali kelas sudah memiliki grup wa tiap kelas untuk sharing kegiatan siswa dan juga mencari Solusi terhadap masalah-masalah yang ada. Aspek *responsiveness* juga diberikan oleh lembaga terhadap para guru. Setiap akhir semester merupakan saat dimana para guru yang berprestasi diberikan apresiasi oleh lembaga. Hal ini dilakukan dengan harapan para guru berlomba memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, sehingga para guru dapat lebih memahami para siswanya dan juga para guru merasa bangga terhadap profesinya.

#### 5) Assurance

*Assurance* merupakan suatu jaminan yang diberikan oleh lembaga dalam bentuk janji terhadap pelanggan. Hal ini akan menjadikan pelanggan dapat memprediksi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Indikator mutu lulusan yang diharapkan adalah memiliki karakter disiplin, religius, kerja keras, tangguh dan tanggung jawab serta dapat berkomunikasi yang baik menggunakan lisan dan juga tulisan.

Jaminan mutu yang ada di MA Islam Terpadu Darul Fikri antara lain Hafal 5-30 juz Al Quran, berkarakter, berbahasa Inggris dan Arab aktif serta *Bridging* Perguruan Tinggi Negeri. Dalam menjaga jaminan mutu ini tentunya lembaga memiliki SOP (Standard Operating Procedure) pada setiap kegiatan yang dilakukan siswa maupun guru. Untuk mengawal jaminan mutu yang di janjikan ke pelanggan. Lembaga melakukan evaluasi yang dilakukan dalam rentang waktu bulanan, triwulan, dan juga semester. Evaluasi yang dilakukan dalam bentuk rapat kerja pimpinan ini membahas capaian-capaian yang sudah dilampaui oleh siswa serta membuat rencana tindak lanjut terhadap hasil yang belum maksimal. Hal ini penting dilakukan agar jaminan mutu yang sudah di janjikan di awal bisa on the track dan meningkatkan kepercayaan orang tua sebagai pelanggan. Ini sesuai dengan prinsip TQM yang selalu berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

### B. Indikator TQM Dalam Pengembangan Mutu Pendidikan

Dalam penerapan Total Quality Management (TQM) diperlukan adanya indikator yang merupakan factor atau variable yang dapat digunakan untuk mengukur implementasi serta efektifitas penerapan TQM dalam suatu lembaga [17]. Indikator-indikator ini berupa aspek seperti komitmen manajemen, karyawan, pelanggan, budaya organisasi, komunikasi, rencana strategi, Kerjasama tim serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan [18].

#### 1) Komitmen manajemen

Keputusan untuk menerapkan Total Quality Management (TQM) pada suatu lembaga mengandung risiko menimbulkan kebingungan, ketidakstabilan, dan ketidakkonsistenan dalam proses karena sikap pegawai yang harus mengalami perubahan. Oleh karena itu, top manajemen dalam hal ini pimpinan lembaga harus komitmen dan konsisten untuk memfasilitasi dan terlibat dalam semua kegiatan peningkatan kualitas yang dilakukan melalui TQM.

Pemimpin adalah penentu keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau usaha. Baik dalam bidang bisnis, pendidikan, kesehatan, perusahaan, lembaga sosial, politik, pemerintahan negara, dan lain-lain, kualitas pemimpin sangat penting untuk keberhasilan sebuah organisasi atau institusi [19]. Pimpinan MA Islam Terpadu Darul Fikri yang terdiri dari Kepala Madrasah beserta waka nya memiliki komitmen yang sungguh-sungguh untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya evaluasi pekanan terhadap hasil-hasil yang sudah dicapai dan membuat rencana tindak lanjutnya. Untuk memperkuat komitmen manajemen diperlukan pemimpin yang dapat mempengaruhi orang yang dipimpin untuk berperilaku dan bersikap sesuai dengan visi, dan misi organisasi.

#### 2) Keterlibatan Karyawan

Karyawan dalam kategori ini adalah guru serta tenaga kependidikan. Keberhasilan Total Quality Management (TQM) dalam lembaga pendidikan sangat didukung oleh peran guru. Jika setiap guru memberikan layanan dengan maksimal kepada siswa dan memahami kebutuhan siswa sehingga siswa merasa puas.

Setiap guru di MA Islam Terpadu Darul Fikri selalu di pacu untuk berprestasi. Hal ini dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan maupun lomba yang ada, terutama pelatihan dan lomba-lomba online. Sehingga diharapkan kompetensi yang didapatkan bisa di aplikasikan ke siswa dan siswa merasa puas terhadap layanan guru. Para guru telah mengikuti

### 3) Kepuasan Pelanggan

Suatu lembaga pendidikan harus mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa semua tindakan kualitas total (TQM) difokuskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, yang menghasilkan rasa puas pelanggan. Selain itu, karena salah satu prinsip kualitas adalah fokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan komponen penting dari TQM.

MA Islam Terpadu Darul Fikri selalu berusaha untuk menjaga kualitas mutu yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap layanan yang sudah didapatkan. Survey dilakukan kepada siswa dan juga wali siswa setiap akhir semester dengan cara mengisi kuesioner dalam bentuk google form. Dari hasil yang didapatkan akan menjadi acuan untuk perbaikan layanan di semester berikutnya.

### 4) Budaya organisasi

Budaya organisasi terdiri dari kumpulan prinsip, kepercayaan, dan nilai yang harus dipahami dan diterapkan oleh semua stake holder yang ada di suatu lembaga. Oleh karena itu, budaya organisasi yang dibangun harus sejalan dengan standar kualitas yang akan dicapai oleh lembaga.

Dalam hal ini MA Islam Terpadu Darul Fikri memiliki key performance indicators (KPIs) sebagai landasan yang harus diketahui dan diterapkan guru ketika mengajar. Nantinya di akhir semester akan dilakukan penilaian terhadap kinerja yang telah dilakukan guru, sebagai bahan evaluasi terhadap guru untuk perbaikan kinerja guru di semester berikutnya. Selain itu untuk membentuk budaya organisasi yang positif maka ada apresiasi terhadap guru-guru berprestasi, sehingga para guru dapat bersaing secara positif untuk memberikan layanan terbaik kepada siswa.

### 5) Pola Komunikasi

Pihak-pihak di dalam suatu lembaga tentunya harus dapat berkomunikasi dengan baik antar individu, antara pimpinan dan juga guru-guru yang ada. Untuk memastikan bahwa seluruh guru memahami dan memahami tahapan visi manajemen kualitas, maka komunikasi yang baik sangat diperlukan. Komunikasi juga merupakan cara untuk memberikan arahan dari tingkat manajemen yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah.

Setiap hari di waktu pagi, kepala Madrasah MA Islam Terpadu Darul Fikri mengadakan agenda briefing dengan para guru, hal ini dilakukan dengan tujuan memberikan arahan kepada guru terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan serta mengevaluasi kegiatan di hari sebelumnya. Hal ini penting untuk dilakukan untuk tetap mengawal kegiatan-kegiatan harian yang di lembaga. Ini sesuai dengan fungsi kepemimpinan yaitu peran pemimpin dalam mempengaruhi bawahan atau pengikutnya untuk berkomitmen sepenuhnya untuk mencapai tujuan organisasi [20].

### 6) Rencana strategis

Perencanaan strategis terimplementasikan dalam bentuk penyusunan visi, misi, kebijakan mutu, sistem mutu dan alat manajemen lainnya secara jelas, tegas dan dapat dipahami guru serta terdokumentasikan dengan baik. Pemahaman terhadap visi dan misi tersebut akan meningkatkan kesadaran guru pada pencapaian tujuan lembaga. Sistem dokumentasi yang baik, mendorong sistem mutu dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan konsisten.

Dalam melakukan perencanaan strategis, MA Islam Terpadu Darul Fikri melibatkan aspek pimpinan madrasah, warga madrasah, serta komite madrasah. Diawali dengan membuat Evaluasi Diri Madrasah (EDM), madrasah melakukan evaluasi secara mandiri mulai aspek kedisiplinan warga madrasah, pengembangan diri guru dan tenaga kependidikan, persiapan pelaksanaan dan penilaian proses pembelajaran, penggunaan materi pembelajaran, dan perencanaan pembiayaan. Dari hasil yang sudah didapatkan akan dijadikan acuan untuk penyusunan RKAM (Rencana Kerja Anggaran Madrasah) dalam setahun. Untuk penyusunan EDM dan RKAM saat ini sudah dilakukan secara digital yaitu melalui aplikasi E-RKAM, sehingga pemantauan dari pemerintah pusat juga bisa dilakukan secara realtime terhadap lembaga. Selain itu untuk penyusunan rencana jangka menengah, lembaga juga menyusun dokumen RKJM (Rencana Kerja Jangka Menengah).

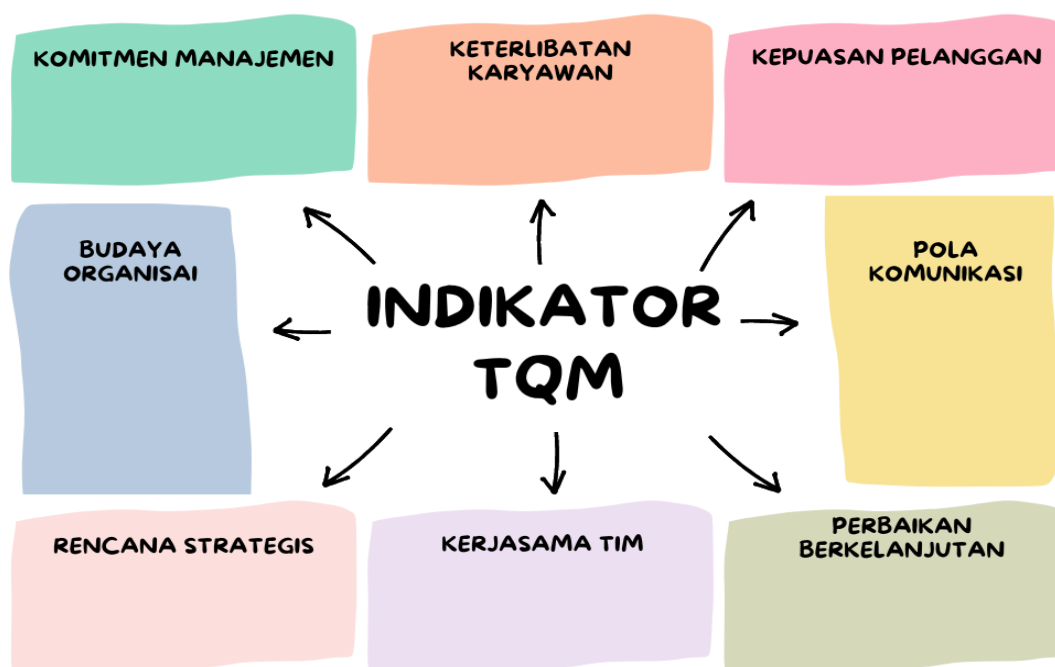
### 7) Kerjasama tim

Tidak mungkin untuk melaksanakan TQM dengan baik jika tidak ada kerjasama tim yang baik. Kerjasama tim yang baik dapat menyatukan pandangan semua anggota organisasi untuk meningkatkan kualitas dalam proses pencapaian tujuan lembaga. Selain itu, konflik antar guru akan dihindari dengan kerja sama tim yang baik.

Dalam setiap acara atau kegiatan di MA Islam Terpadu Darul Fikri disusun kepanitiaan yang mengawal suatu kegiatan, Penanggung jawab kegiatan selalu menyusun Job Description untuk masing-masing sie agar kegiatan berjalan maksimal. Dalam kerjasama tim yang ada, selalu dihibau oleh pimpinan untuk memunculkan sifat inisiatif, sehingga antar tim dapat bekerja sama dengan baik untuk menyukseskan setiap kegiatan yang ada.

### 8) Perbaikan berkelanjutan

Kegiatan yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan harus dilakukan secara berkala. Salah satu tugasnya adalah melakukan audit internal berkala untuk memastikan bahwa guru serta tenaga kependidikan telah menerapkan prinsip Total Quality Management (TQM) selama proses pembelajaran. Selain itu, perbaikan berkelanjutan dapat dituangkan dalam bentuk jaminan kualitas dan tim kontrol yang tersedia untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas lulusan yang dihasilkan.



**Gambar 2.** Indikator TQM

Untuk melakukan perbaikan berkelanjutan di MA Islam Terpadu Darul Fikri. Evaluasi dilakukan terhadap program-program yang sudah direncanakan di awal tahun ajaran. Ketika terdapat program yang tidak berjalan dengan baik maka dicari penyebab-penyebabnya dan kemudian dilakukan rencana tindak lanjut untuk perbaikan selanjutnya. Hal ini penting untuk dilakukan karena pada intinya tujuan akhir dari setiap lembaga pendidikan adalah selalu mendapatkan hasil yang terbaik[21].

### C. Pendidikan Era Disrupsi Dalam Pengembangan Mutu Pendidikan

Di era disrupsi pendidikan, peran guru telah berubah dari menjadi sumber ilmu utama menjadi fasilitator yang membantu belajar siswa. Pergeseran ini menunjukkan betapa pentingnya guru memiliki kemampuan untuk mengelola program pembelajaran dengan cara yang tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa.

Menurut pandangan Islam, era disrupsi dianggap sebagai masa perubahan. Ini menunjukkan bahwa nilai-nilai adab masih dapat ditanamkan kepada siswa di era globalisasi saat ini. Ini sejalan dengan gagasan bahwa peran pendidik telah berubah untuk menekankan hal-hal seperti empati sosial, kebijaksanaan, budaya, etika, dan karakter yang tidak dapat diajarkan oleh mesin[22].

Selain itu, pergeseran paradigma pendidikan dari sentralisasi ke desentralisasi dapat dilihat sebagai tanda respons sistem terhadap era disrupsi. Pergeseran ini memberikan kebebasan yang lebih besar untuk berinovasi dan membuat program pendidikan yang sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Pada akhirnya, ini akan menghasilkan sistem yang lebih efisien dan fleksibel[23].

Di era disrupsi ini, guru harus memiliki kompetensi yang tinggi dalam berbagai hal. Mereka tidak hanya harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga harus memiliki keterampilan literasi TIK, kreativitas, inovasi, kolaborasi, berpikir kritis, dan komunikasi[24].

Berdasarkan hal tersebut peran guru sangat penting dalam pengembangan mutu pendidikan di era disrupsi saat ini. MA Islam Terpadu Darul Fikri selalu berinovasi untuk meningkatkan kualitas pendidik, mulai kompetensi

penggunaan alat pendidikan terbaru saat ini dan juga melakukan pendampingan terhadap siswa. Ini diharapkan dapat membantu jaminan mutu (quality assurance) yang sudah di janjikan ke wali siswa, yaitu siswa dapat memiliki karakter yang baik (disiplin, tanggung jawab, toleran) dan juga berprestasi secara akademik untuk membantu siswa masuk perguruan tinggi negeri impian siswa. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip TQM yaitu lembaga harus melakukan perbaikan secara terus menerus. Mutu lulusan yang unggul adalah hasil dari upaya guru untuk memperbaiki mutu dan pembelajaran secara konsisten dengan menggunakan pengalaman dan eksperimen[25].

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengembangan mutu pendidikan berbasis total quality management di era disrupsi, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa MA Islam Terpadu Darul Fikri telah melaksanakan pengembangan mutu lulusan berbasis TQM sesuai indikator keberhasilan TQM.

Usaha pengembangan mutu sekolah berbasis TQM, terdapat 5 hal yang di lakukan MA Islam Terpadu Darul Fikri dalam usaha pengembananan mutu melalui jurus TERRA, yaitu *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*.

TQM memiliki prinsip beorientasi kepada pelanggan, indikator pada TQM tersebut adalah komitmen manajemen, karyawan, pelanggan, budaya organisasi, komunikasi, rencana strategi, Kerjasama tim serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. MA Islam Terpadu dapat menerapkan indikator-indikator yang ada pada TQM sebagai usaha untuk meningkatkan mutu lulusan yang ada di lembaga. Dalam hal pengawalan agar indikator-indikator TQM ini berjalan dengan baik maka diperlukan pemimpin yang dapat mempengaruhi orang yang dipimpin untuk berperilaku dan bersikap sesuai dengan visi, dan misi organisasi.

Untuk aplikasi dalam pendidikan di era disrupsi saat ini peran guru sangat penting. Guru tidak hanya mengajarkan materi Pelajaran saja di kelas, melainkan harus memiliki kemampuan memanfaatkan teknologi ajar terbaru dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini MA Islam Terpadu Darul Fikri telah memfasilitasi para guru untuk mengembangkan profesinya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada.

Keberhasilan penerapan TQM dalam suatu lembaga juga sangat dipengaruhi gaya kepemimpinan dari kepala madrasah, kepala madrasah yang disiplin akan dapat mengawal keterlaksanaan indikator-indikator yang ada di TQM. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan yang menyebutkan bahwa pengontrolan efektif terutama dari pimpinan yang langsung mengawasi kinerja pegawainya[26].

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas terselesaikannya jurnal tesis ini dengan tepat waktu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. MA Islam Terpadu Darul Fikri
2. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

#### REFERENSI

- [1] N. A. Aula, H. Maisaroh, and U. Lathifah, "Pengembangan Mutu Sekolah Melalui Pendekatan TQM," *Ar-Rosikhun J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 37–45, 2021, doi: 10.18860/rosikhun.v1i1.13910.
- [2] M. Fauziah, "Analisis Peran Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Total Quality Management di Sekolah Dasar Negeri Bulukantil," *DWIJA CENDEKIA J. Ris. Pedagog.*, vol. 5, no. 2, p. 260, 2021, doi: 10.20961/jdc.v5i2.55936.
- [3] A. Kurniawan, "Apakah Total Quality Management Meningkatkan Mutu Sekolah Menengah Atas Di Kota Cirebon?," *AL-TANZIM J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 4, no. 2, pp. 79–90, 2020, doi: 10.33650/al-tanzim.v4i2.1234.
- [4] H. I. Wulogening and A. Timan, "Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah," *J. Akuntabilitas Manaj. Pendidik.*, vol. 8, no. 2, pp. 137–146, 2020, doi: 10.21831/jamp.v8i2.31282.
- [5] N. Khikmah, S. Sunandar, and Y. Yuliejantiningasih, "Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Sekolah Di Sma Negeri 1 Slawi Kabupaten Tegal," *J. Manaj. Pendidik.*, vol. 8, no. 1, pp. 78–98, 2020, doi: 10.26877/jmp.v8i1.5377.
- [6] A. Priatna, I. Rencana, S. Sekolah, K. K. Sekolah, and P. M. Sekolah, "Manajemen pengembangan mutu sekolah," no. 1, pp. 80–90, 2018.
- [7] B. Nudin, "Konsep pendidikan Islam pada remaja," *LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, vol. 10, no. 1, pp. 63–74, 2020, [Online]. Available: [www.ejournal.almaata.ac.id/literasi](http://www.ejournal.almaata.ac.id/literasi)



- [8] U. H. Salsabila, M. U. Ilmi, S. Aisyah, N. Nurfadila, and R. Saputra, "Peran Teknologi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Era Disrupsi," *J. Educ.*, vol. 3, no. 01, pp. 104–112, 2021, doi: 10.31004/joe.v3i01.348.
- [9] R. Syafitri, "Model Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas dan Daya Saing Lulusan yang Berkarakter Religius di Era Disrupsi ( Studi kasus pada MAN 1 Kabupaten Rokan Hilir )," vol. 4, no. c, pp. 1744–1752, 2023.
- [10] P. Y. A. Dewi and K. H. Primayana, "Peranan Total Quality Management (Tqm) Di Sekolah Dasar," *J. Penjaminan Mutu*, vol. 5, no. 2, p. 226, 2019, doi: 10.25078/jpm.v5i2.827.
- [11] R. Arisanti and M. Sa'diyah, "Penilaian Komitmen Kerja Guru Dalam Pengembangan Total Quality Management Modern di SMPIT/SMAIT Insan Mandiri Cibubur," *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 4, no. 1, pp. 62–81, 2021, doi: 10.47467/reslaj.v4i1.418.
- [12] L. Azizah and S. Witri, "Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penerapan Total Quality Management dalam Program Akreditasi Sekolah," *Dawuh Guru J. Pendidik. MI/SD*, vol. 1, no. 1, pp. 69–78, 2021, doi: 10.35878/guru.v1i1.263.
- [13] A. Jemani, "Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam Berbasis Total Quality Management Di Era Disrupsi," *FIKROH J. Pemikir. dan Pendidik. Islam*, vol. 13, no. 2, pp. 170–200, 2020, doi: 10.37812/fikroh.v13i2.112.
- [14] E. Yuliyati, "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI SMK MUHAMMADIYAH PRAMBANAN," *AL-TANZIM J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 24–35, Mar. 2020, doi: 10.33650/al-tanzim.v4i1.967.
- [15] N. R. Sonia, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo," *Southeast Asian J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 94–104, 2020, doi: 10.21154/sajiem.v1i1.18.
- [16] S. Qisom, *De Javu Kepala Sekolah*, Edisi Pert. Surabaya: Kualita Mediatama, 2018.
- [17] I. Othman, S. Norfarahhanim Mohd Ghani, and S. Woon Choon, "The Total Quality Management (TQM) journey of Malaysian building contractors," *Ain Shams Eng. J.*, vol. 11, no. 3, pp. 697–704, 2020, doi: 10.1016/j.asej.2019.11.002.
- [18] H. C. Wahyuni, *Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur dan Jasa*, Edisi Pert. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- [19] Fahmi Khumaini and Rz. Ricky Satria Wiranata, "Kepemimpinan dalam Pendidikan Islam," *AL-FAHIM J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 1–17, 2019, doi: 10.54396/alfahim.v1i2.54.
- [20] A. Tunnisa, N. I. Makmur, and Z. Hasan, "Kepemimpinan Ideal Dalam Lembaga Pendidikan," *Nazzama J. Manag. Educ.*, vol. 1, no. 1, p. 41, 2021, doi: 10.24252/jme.v1i1.25201.
- [21] Z. Abidin, "Implementasi Total Quality Management Pada Pendidikan Islam," *Adab. J. Pendidik. dan Pemikir.*, vol. 2, no. 2, pp. 167–176, 2022, doi: doi.org/10.38073/adabuna.
- [22] P. Angelina, S. Kartadinata, and N. Budiman, "Kompetensi pedagogis guru di era disrupsi pendidikan dalam pandangan Islam," *Ta'dibuna J. Pendidik. Islam*, vol. 10, no. 2, p. 305, 2021, doi: 10.32832/tadibuna.v10i2.4863.
- [23] M. Ridwan, "Pendidikan di Indonesia Menyongsong Era Disrupsi 4.0," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 9, no. 2, pp. 269–280, 2020, doi: 10.19109/intelektualita.v9i2.6138.
- [24] D. Nuryani and I. Handayani, "Kompetensi Guru Di Era 4.0 Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Pros. Semin. Nas. Pendidik. Progr. Pascasarj. Univ. PGRI Palembang 10 Januari 2020*, pp. 224–237, 2020.
- [25] B. Haryanto, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, Edisi Pert. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- [26] N. Lasiana and H. Hidayatulloh, "Implementation of Total Quality Management (TQM) and Six Sigma in the Learning Process in Vocational High Schools," *Indones. J. Educ. Methods Dev.*, vol. 19, pp. 1–12, 2022, doi: 10.21070/ijemd.v19i.652.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*