

# AHSANA MEDIA

Jurnal Pemikiran, Pendidikan dan Penelitian Ke-Islaman

P-ISSN : 2354-9424  
E-ISSN : 2549-7642

Vol. 11, No. 1 Februari 2025  
<http://journal.uim.ac.id/index.php/ahsanamedia>

## KOLABORASI STAKEHOLDERS DALAM PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

Ach. Farhan, Syamsul Rijal

<sup>1</sup>[achfarhan@gmail.com](mailto:achfarhan@gmail.com), <sup>2</sup>[syamsulrijal@uim.ac.id](mailto:syamsulrijal@uim.ac.id)

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Madura, Indonesia

### ABSTRAK

Mutu pendidikan Islam menjadi isu strategis dalam menghadapi tantangan globalisasi dan tuntutan masyarakat akan layanan pendidikan yang berkualitas. Artikel ini membahas penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi peningkatan mutu pendidikan di madrasah dengan menekankan prinsip kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, kerja sama tim, dan keterlibatan seluruh *stakeholders*. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (*library research*) dengan menganalisis literatur, regulasi, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen mutu pendidikan Islam. Hasil kajian menunjukkan bahwa pengembangan mutu di madrasah memerlukan partisipasi aktif semua pihak, baik internal (kepala madrasah, guru, staf) maupun eksternal (orang tua, masyarakat, pemerintah). Implementasi TQM dalam pendidikan Islam mencakup penguatan sistem organisasi, penetapan standar mutu yang jelas, manajemen berbasis fakta, dan budaya kerja kolaboratif yang berorientasi pada perbaikan berkesinambungan. Madrasah yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip TQM mampu meningkatkan kualitas pembelajaran, kepuasan *stakeholders*, serta daya saing lulusan. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan mutu pendidikan Islam sangat bergantung pada komitmen kolektif, kepemimpinan visioner, dan kesadaran akan pentingnya menjaga relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** mutu terpadu, pendidikan Islam.

### ABSTRACT

The quality of Islamic education is a strategic issue in facing the challenges of globalization and people's demands for quality educational services. This article discusses the implementation of *Total Quality Management* (TQM) as a strategy to improve the quality of education in madrasas by emphasizing the principles of customer satisfaction, continuous improvement, teamwork, and the involvement of all *stakeholders*. This study uses a *library research approach* by analyzing literature, regulations, and previous research results that are relevant to the quality management of Islamic education. The results of the study show that quality development in madrasas requires the active participation of all parties, both internally (madrasah heads, teachers, staff) and externally (parents, community, government). The implementation of TQM in Islamic education includes strengthening organizational systems, setting clear quality standards, fact-based management, and a collaborative work culture oriented towards continuous improvement. Madrasas that successfully implement the principles of TQM are able to improve the quality of learning, *stakeholder satisfaction*, and competitiveness of graduates. This study confirms that the success of the development of the quality of Islamic education is highly dependent on collective commitment, visionary leadership, and awareness of the importance of maintaining the relevance of education to the needs of society.

**Keywords:** integrated quality, Islamic education.

## PENDAHULUAN

Permasalahan utama pendidikan Indonesia dewasa ini adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang, jenis, dan satuan pendidikan termasuk di dalamnya pendidikan Islam.<sup>1</sup> Pada era reformasi pendidikan Islam menghadapi dua masalah, yaitu: Tuntutan kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap kualitas pendidikan Islam, dan tidak relevannya pendidikan Islam dengan tuntutan kebutuhan pembangunan masyarakat.

Mutu menjadi hal yang sangat penting dalam pendidikan. Kita semua mengakui, saat ini memang ada masalah dalam sistem pendidikan. Lulusan sekolah menengah atauperguruan tinggi tidak siap memenuhi kebutuhan masyarakat. Masalah ini berakibat bagi masyarakat. Para peserta didik yang tidak siap jadi warga negara yang bertanggung jawab dan produktif itu, akhirnya hanya jadi beban masyarakat. Para peserta didik yang seperti itu adalah produk sistem pendidikan yang tidak terfokus pada mutu. Terkait dengan uraian di atas, perlu diberikan batasan definisi terhadap pendidikan. Pendidikan sendiri dapat dilihat sebagai suatu *proses* dan sebagai suatu *lembaga* yang menawarkan program pembelajaran. Sebagai suatu proses, pendidikan merupakan usaha memberikan bimbingan dan pembinaan terhadap potensi setiap individu

anak yang sedang mengalami perkembangan untuk mencapai kedewasaan yang optimal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi pustaka (*library research*).<sup>2</sup> Metode ini dipilih karena fokus kajian adalah menganalisis konsep, prinsip, dan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan mutu pendidikan Islam di madrasah melalui penelusuran berbagai literatur dan sumber sekunder yang relevan.

- a. Sumber Data, Data yang digunakan bersifat sekunder, diperoleh dari: Buku-buku manajemen pendidikan dan TQM. Artikel jurnal dan hasil penelitian terdahulu tentang manajemen mutu pendidikan Islam. Dokumen regulasi seperti Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional, kebijakan pendidikan Islam, serta pedoman penerapan mutu di madrasah.
- b. Teknik Pengumpulan Data, Data dikumpulkan melalui proses: Penelusuran literatur dari perpustakaan fisik dan sumber daring yang kredibel. Seleksi dokumen dan referensi yang relevan dengan tema TQM dalam pendidikan Islam. Pencatatan poin-poin penting dari sumber literatur terkait prinsip TQM, strategi penerapan, dan peran stakeholders.

<sup>1</sup> Supandi, S., Khobir, A., & Aini, K. (2024). Membangun Citra Dan Reputasi Pendidikan Islam Melalui Strategi Marketing Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Mafazi: Journal Of Islamic Education Management*, 2(1), 24-36.

<sup>2</sup> Supandi, S., Subhan, M., & Hobir, A. (2024). Adaptasi e-Learning dalam Pendidikan Islam:: Membangun Pendekatan Kolaboratif-Inklusif Untuk Kemajuan Lembaga Madrasah & Pesantren di Madura. *Kariman: Jurnal Pendidikan Keislaman*, 12(1), 120-138.

- c. Analisis Data, Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui tahapan: 1) Reduksi data – menyeleksi informasi inti dari literatur yang relevan. 2) Klasifikasi data – mengelompokkan informasi berdasarkan tema utama, seperti prinsip TQM, keterlibatan *stakeholders*, dan strategi peningkatan mutu. 3) Sintesis mengintegrasikan hasil temuan dari berbagai sumber untuk membentuk gambaran komprehensif tentang penerapan TQM di madrasah.
- d. Penarikan kesimpulan, merumuskan implikasi dan rekomendasi penerapan TQM dalam pendidikan Islam.

Alasan Pemilihan Metode, Metode studi pustaka relevan untuk penelitian ini karena pembahasan bersifat konseptual dan teoritis, memerlukan telaah mendalam terhadap sumber ilmiah yang telah ada tanpa mengumpulkan data lapangan secara langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafat holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas, dan pengertian, serta kepuasan pelanggan. Manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai setrategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melaluikepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematik dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi.<sup>3</sup>

### Unsur TQM

Strategi nilai pelanggan, Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, carapenyampaian, pelayanan, dan sebagainya.

### Sistemorganisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.

<sup>4</sup> Kuntoro, A. T. (2019). Manajemen mutu pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan*, 7(1), 84-97.

## **Perbaikan kualitas berkelanjutan**

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dengan perbaikan kualitas produk secara kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

## **Prinsip-prinsip Total Quality Management**

Kepuasan pelanggan, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan.

Respek terhadap setiap orang, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri danunik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber dayaorganisasi yang paling bernilai. Sehingga setiap orang dalamorganisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untukterlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

Manajemen berdasarkan fakta, setiap keputusan harusberdasarkan data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Konsep pokoknya adalah 1). Prioritisasi (prioritization) yakni

suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek padasaat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yangada. oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemendan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya padasituasi tertentu yang vital. 2). Variasi (variation) variabilitas kinerjamanusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistemorganisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Perbaikan berkesinambungan, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklu PDCA (plan-do-chek-act) yang terdiri dari langkah- langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasilpelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yangdiperoleh.

## **Manfaat Total Quality Management**

Total Quality Management memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa organisasi mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka.<sup>5</sup>

Sebuah Organisasi yang memahami mengapa mereka memperkenalkan Total

---

<sup>5</sup> Kurniawan, S. (2017). Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 25-36.

Quality Management dapat menerapkan suatu system yang fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan oleh Total Quality Management.

### **Pengembangan manajemen mutu terpadu di sekolah**

Dalam rangka pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah,maka memerlukan partisipasi aktif dan dinamis dari orang tua, siswa, guru dan staf lainnya termasuk institusi yang mempunyai kepedulian terhadap pendidikan Islam. Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam Total Quality Management (TQM) kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Olehkarenahanyadengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan.

### **KerjasamaTim (TeamWork)**

Kerjasama tim merupakan unsur yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu Pendidikan Islam di madrasah. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama - sama dan mempunyai tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh satake holders.

### **Kerjatim**

dalamsebuahorganisasimerupakan komponen penting dalam TQM, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya Dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan madrasah sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan. Fungsi kerjasama tim sebagai berikut:

1. Bertanggungjawab pada mutu pembelajaran di madrasah.
2. Bertanggungjawab pada pemanfaatan waktu para guru, material serta ruang yang dimanfaatkan.
3. Menjadikan sarana untuk mengawasi, mengevaluasi dan meningkatkan mutu.
4. Bertindak sebagai penyalur informasi kepada pihak manajemen tentang perubahan- perubahan yang terjadi dalam proses peningkatan mutu tim.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Nata, H. A., & Yakub, H. A. (2023). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*. Prenada Media.

## Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Madrasah yang baik adalah madrasah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan mempunyai obsesi terhadap mutu. Pelanggan madrasah ada dua macam:

1. Pelanggan Internal: guru, pustakawan, laborat, teknisi dan administrasi.
2. Pelanggan Eksternal terdiri dari: Pelanggan primer: siswa,
3. Pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat, dan
4. Pelanggan tertier: pemakai/ penerima lulusan (perguruan tinggi dan dunia usaha).<sup>7</sup>

Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusiturut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal.

Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

<sup>7</sup> Basit, A. (2018). Implementasi manajemen mutu pendidikan Islam. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 17(1), 187-210.

## Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada madrasah atau sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar dimadrasah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan dimadrsah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa.

Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desainmateri pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa mempunyai kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Si siswa yang mempunyai andil dalam kegiatan-kegiatan instrusional atau pembuatan peraturan madrasah mempunyai rasa cinta terhadap madrasah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan kegiatan sekolah.<sup>8</sup>

## Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak di madrasah penting dilakukan oleh institusi pendidikan dan inilah

<sup>8</sup> Turmidzi, I. (2021). Pengelolaan Pendidikan Bermutu Di Madrasah. *Tarbawi: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 4(2), 165-181.

salah satu unsur penting dalam Total Quality Management (TQM). Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan penguasaan diri anak sejak dulu merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di madrasah.<sup>9</sup>

Peran orang tua adalah mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses kesumber-sumber pendidikan seperti jenis sekolah yang dimasuki anak atau akses keperpustakaan, multi media seperti internet dan televisi pendidikan.

Orang tua juga dapat membentuk perkembangan kognitif anak dan pencapaian akademik secara langsung dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan mereka. Orang tua juga mengajarkan anak norma dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebangku yang relevan dengan suasana kelas.

## KESIMPULAN

Dari berbagai pembahasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Untuk mengembangkan suatu lembaga pendidikan (madrasah) yang bermutu sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat bukanlah menjadi tanggung jawab manajemen madrasah semata, tapi

haruslah melibatkan semua stakeholder baik dari kalangan orangtua, masyarakat dan pemerintah.

2. Terdapat lima karakteristik madrasah yang bermutu yaitu:
  - a. Fokus kepada pelanggan,
  - b. Adanya standar mutu yang jelas,
  - c. Adanya komitmen yang tinggi dari semua pelaksana pendidikan mulai dari kepala madrasah sampai dengan staf yang paling bawah,
  - d. Adanya upaya perbaikan terus menerus dan berkelanjutan, Masih banyak kita dapat kelemahan dalam pengelola madrasah yang menyangkut *Quality Planning*, *Quality Control*, dan *Quality Improvement*. Akibatnya madrasah kita tidak menjadi makin dekat dengan keinginan stakeholdersnya tapi semakin jauh bahkan ditinggalkan.<sup>10</sup> Untuk itu perlu bahkan harus madrasah kita selalu melakukan *School Review*, *Continuous Improvement* dan *Quality Control*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Supandi, S., Khobir, A., & Aini, K. (2024). Membangun Citra Dan Reputasi Pendidikan Islam Melalui Strategi Marketing Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Mafazi: Journal Of Islamic Education Management*, 2(1), 24-36.

<sup>9</sup> Albab, U. (2021). Perencanaan pendidikan dalam manajemen mutu terpadu pendidikan islam. *Jurnal Pancar (Pendidikan Anak cerdas dan Pintar)*, 5(1), 119-126.

<sup>10</sup> Supriyanto, D. (2015). Madrasah Bermutu Berbasis Manajemen Mutu Terpadu (MMT). *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 2(1), 70-84.

- Supandi, S., Subhan, M., & Hobir, A. (2024). Adaptasi e-Learning dalam Pendidikan Islam:: Membangun Pendekatan Kolaboratif-Inklusif Untuk Kemajuan Lembaga Madrasah & Pesantren di Madura. *Kariman: Jurnal Pendidikan Keislaman*, 12(1), 120-138.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Kuntoro, A. T. (2019). Manajemen mutu pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan*, 7(1), 84-97.
- Kurniawan, S. (2017). Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 25-36.
- Nata, H. A., & Yakub, H. A. (2023). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*. Prenada Media.
- Basyit, A. (2018). Implementasi manajemen mutu pendidikan Islam. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 17(1), 187-210.
- Turmidzi, I. (2021). Pengelolaan Pendidikan Bermutu Di Madrasah. *Tarbawi: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 4(2), 165-181.
- Albab, U. (2021). Perencanaan pendidikan dalam manajemen mutu terpadu pendidikan islam. *Jurnal Pancar (Pendidik Anak cerdas dan Pintar)*, 5(1), 119-126.
- Supriyanto, D. (2015). Madrasah Bermutu Berbasis Manajemen Mutu Terpadu (MMT). *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 2(1), 70-84.