



IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA GURU DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN

Mohammad Andreansyah Hidayatulloh¹, Badrul Mudarris²

^{1,2}Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

e-mail: andrehidayat1410@gmail.com¹, badrul.mudaris@unuja.ac.id²

Diterima: 1/5/2026; Direvisi: 8/5/2026; Diterbitkan: 15/5/2026

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam mengoptimalkan potensi madrasah dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip TQM diimplementasikan dalam konteks lembaga pendidikan Islam, dengan menyoroti tiga aspek utama: kepemimpinan kepala madrasah sebagai penggerak budaya mutu, partisipasi dan komitmen guru dalam peningkatan kinerja berbasis mutu, serta sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di madrasah berjalan efektif ketika kepemimpinan kepala madrasah bersifat transformatif dan partisipatif, sehingga mampu membangun budaya mutu yang berakar pada nilai-nilai spiritual dan kolaboratif. Partisipasi aktif guru dan tenaga kependidikan memperkuat sistem mutu internal melalui refleksi, evaluasi, dan inovasi berkelanjutan. Selain itu, mekanisme evaluasi yang terstruktur dan berbasis data turut memastikan adanya siklus perbaikan berkesinambungan di berbagai aspek layanan pendidikan. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa TQM dapat dijadikan model manajemen strategis bagi madrasah untuk mencapai akreditasi unggul, meningkatkan daya saing lembaga, serta menumbuhkan budaya kerja yang adaptif dan berorientasi mutu.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Budaya Mutu, Madrasah.*

ABSTRACT

This study focuses on the implementation of Total Quality Management (TQM) in optimizing the potential of madrasahs and improving the overall quality of educational services at Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in. The primary objective of this research is to analyze how TQM principles are implemented within the context of Islamic educational institutions, highlighting three main aspects: the leadership of the madrasah principal as the driving force of a quality culture, the participation and commitment of teachers in performance improvement based on quality, and the system of evaluation and continuous improvement in educational services. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The findings indicate that the implementation of TQM in the madrasah is effective when the principal's leadership is transformative and participatory, enabling the development of a quality culture rooted in spiritual and collaborative values. Active participation of teachers and educational staff strengthens the internal quality system through reflection, evaluation, and continuous innovation. Furthermore, structured and data-based evaluation mechanisms ensure the existence of a continuous improvement cycle across various aspects of educational services.





The implications of this study affirm that TQM can serve as a strategic management model for madrasahs to achieve superior accreditation, enhance institutional competitiveness, and foster an adaptive, quality-oriented work culture.

Keywords: *Total Quality Management, Quality Culture, Madrasah.*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan pada jenjang dasar saat ini telah menjadi prioritas strategis nasional demi melahirkan sumber daya manusia yang kompetitif dan memiliki keunggulan di kancah global. Dalam sistem pendidikan nasional Indonesia, lembaga madrasah menempati posisi yang sangat vital karena tidak hanya sekadar menjadi wadah untuk menyalurkan ilmu pengetahuan umum, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam menanamkan fondasi nilai spiritual serta karakter islami yang kuat bagi generasi muda. Namun, kenyataan pahit yang sering ditemukan di lapangan menunjukkan adanya ketidakberaturan serta ketidakkonsistenan dalam menjaga standar mutu layanan pendidikan pada banyak lembaga madrasah. Masalah yang sering kali mencuat meliputi kelemahan dalam tata kelola manajemen, produktivitas kerja tenaga pendidik yang belum optimal, hingga rendahnya tingkat kepuasan peserta didik serta wali murid terhadap kualitas instruksional yang diterima. Kondisi memprihatinkan ini memberikan sinyal kuat akan urgensi penerapan sistem manajemen mutu yang lebih menyeluruh melalui pendekatan manajemen mutu terpadu atau *total quality management*. Pendekatan ini secara mendasar menekankan pada aspek perbaikan berkelanjutan atau *continuous improvement* yang melibatkan sinergi seluruh komponen internal lembaga agar fokus sepenuhnya pada upaya pencapaian kepuasan pelanggan pendidikan secara berkelanjutan demi masa depan (Asnawi & Supriyanto, 2022; Latif et al., 2020; Muhadi et al., 2021; Rosinawati et al., 2021; Taufik et al., 2024).

Secara teoretis, konsep manajemen mutu terpadu memberikan paradigma bahwa standar kualitas sebuah lembaga pendidikan tidak hanya dievaluasi berdasarkan capaian hasil belajar kognitif siswa semata, melainkan juga dari integritas proses manajerial yang melibatkan peran aktif seluruh elemen sekolah. Implementasi strategi ini di dalam institusi pendidikan bertujuan untuk menumbuhkan budaya mutu yang kokoh, memacu profesionalisme para tenaga pendidik, serta membangun sistem pelayanan yang sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan dan harapan subjek didik. Dalam konteks Madrasah Ibtidaiyah, penerapan model manajemen ini menjadi sangat relevan karena fase pendidikan dasar merupakan masa paling krusial yang menjadi fondasi utama bagi pembentukan karakter, etika, serta kompetensi awal seorang anak. Oleh sebab itu, penyelidikan mendalam mengenai prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu sangat krusial untuk dipelajari agar dapat diterapkan secara efektif dalam operasional harian sekolah. Fokus utama diarahkan pada penciptaan lingkungan akademis yang dinamis di mana setiap aktivitas pelayanan diarahkan untuk memberikan nilai tambah bagi perkembangan intelektual dan spiritual siswa. Melalui manajemen yang sistematis, madrasah diharapkan mampu bertransformasi menjadi lembaga pendidikan yang kredibel serta mampu menjawab tantangan modernitas tanpa harus meninggalkan akar nilai religiusitas yang menjadi ciri khas utamanya sebagai institusi Islam yang unggul (Afista & Bakar, 2021; Ilhami et al., 2022; Nugraha et al., 2023; Widdah, 2022).

Hasil observasi awal yang dilakukan di MI Iryadun Nasyi'in pada tahun ajaran 2025/2026 mengungkap adanya kesenjangan yang cukup nyata antara visi mulia lembaga untuk menjadi madrasah unggul dengan praktik manajemen mutu harian di lapangan. Walaupun kepemimpinan madrasah telah berupaya melakukan berbagai langkah strategis seperti



pembinaan rutin, supervisi akademik, serta pengiriman guru untuk mengikuti pelatihan, namun seluruh inisiatif tersebut tampak belum berjalan secara integratif berdasarkan prinsip manajemen mutu terpadu. Beberapa tenaga pendidik terpantau masih memiliki performa kerja yang cenderung fluktuatif, terutama dalam hal menciptakan inovasi pembelajaran kreatif, pemanfaatan media digital yang interaktif, serta pelaksanaan evaluasi hasil belajar yang berbasis pada analisis data akurat. Di sisi lain, sistem layanan pendidikan kepada siswa dan orang tua masih terhambat oleh kendala komunikasi dua arah, lambatnya prosedur administrasi, serta minimnya keterlibatan aktif wali murid dalam program-program pengembangan madrasah. Fenomena sosiologis ini memberikan indikasi bahwa proses penjaminan mutu yang ada saat ini masih bersifat parsial dan belum menyentuh akar sistemik yang berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kajian strategis untuk mengoptimalkan potensi internal lembaga guna meningkatkan standar kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh bagi publik (Adzhar & Yasin, 2025; Aprina et al., 2025; Raihan et al., 2025; Zahrok, 2020).

Sejumlah tinjauan terhadap kajian ilmiah terdahulu menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu dalam ranah pendidikan memang mampu meningkatkan kepuasan tenaga pengajar serta efektivitas proses instruksional melalui pembangunan budaya kerja kolaboratif yang sehat. Beberapa ahli juga menekankan bahwa keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan, pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan, serta partisipasi aktif dari seluruh staf administrasi. Selain itu, terdapat temuan bahwa implementasi sistem mutu pada lembaga pendidikan Islam memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kredibilitas institusi. Namun, harus diakui bahwa mayoritas penelitian yang ada selama ini masih didominasi oleh fokus pada konteks sekolah umum atau lembaga pendidikan tingkat menengah, sementara kajian spesifik mengenai Madrasah Ibtidaiyah yang memiliki karakteristik manajerial dan spiritual yang khas masih sangat terbatas. Hal ini menciptakan celah penelitian yang cukup signifikan, terutama dalam memahami dinamika penerapan mutu pada tingkat pendidikan dasar Islam. Kekosongan literatur ini perlu segera dijumpati melalui studi yang lebih kontekstual agar model manajemen mutu yang dihasilkan benar-benar adaptif terhadap kebutuhan unik madrasah yang memiliki tanggung jawab ganda dalam aspek kognitif dan spiritualitas siswa (Andriesgo et al., 2020; Hanipudin & Endriyanto, 2024; Isnaeni & Hakim, 2024; Suriyati et al., 2023).

Kebaruan atau nilai inovatif dari penelitian ini terletak pada pendekatan kontekstual terhadap implementasi manajemen mutu terpadu di lingkungan MI Iryadun Nasyi'in pada periode 2025/2026 yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan prinsip manajemen modern secara harmonis. Studi ini tidak hanya mengevaluasi aspek teknis seperti perencanaan strategis dan penilaian kinerja, tetapi juga menyoroti dimensi spiritualitas serta etos kerja islami sebagai faktor determinan keberhasilan penjaminan mutu. Perspektif baru ini menawarkan pemahaman bahwa penerapan sistem kualitas di madrasah tidak boleh dilepaskan dari akar budaya religius lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini berpotensi merumuskan model konseptual manajemen yang adaptif terhadap karakteristik madrasah dasar yang belum banyak dibahas dalam diskursus manajemen pendidikan sebelumnya. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana tata kelola mutu tersebut dapat memicu peningkatan profesionalisme guru serta memperbaiki standar layanan yang dirasakan langsung oleh wali murid dan siswa. Urgensi dari riset ini berada pada kontribusi empirisnya dalam membangun sistem manajemen yang tidak hanya efisien secara administratif namun juga memiliki nilai luhur. Diharapkan



terwujud sebuah model keunggulan madrasah yang berkelanjutan dan mampu menjadi rujukan bagi institusi pendidikan Islam dasar lainnya di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan rancangan kualitatif dengan model studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam tata kelola manajemen di institusi pendidikan. Lokasi pengamatan ditetapkan secara spesifik di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in yang terletak di Kecamatan Gapura, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Instrumen utama dalam penggalian data mencakup tiga metode inti, yakni observasi partisipatif terhadap aktivitas harian, *in-depth interview*, serta analisis dokumentasi resmi lembaga. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling* guna menjamin keakuratan informasi dari pihak-pihak yang berkompeten. Total responden kunci berjumlah 12 orang, yang mencakup 1 kepala madrasah, 1 wakil kepala, 1 ketua tim penjaminan mutu, 4 guru senior, 3 guru muda, 1 staf tata usaha, serta 2 orang tua siswa sebagai perwakilan pelanggan pendidikan. Melalui teknik ini, peneliti mengumpulkan bahan berupa catatan lapangan, transkrip dialog, serta dokumen rencana kerja dan laporan evaluasi mutu internal untuk dianalisis lebih lanjut guna menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas kinerja serta kualitas pelayanan di madrasah tersebut secara komprehensif.

Prosedur pengolahan informasi dijalankan dengan mengikuti model analisis interaktif yang terdiri atas tiga tahapan utama secara berurutan. Tahap pertama adalah *data reduction*, di mana peneliti menyaring dan mengelompokkan data mentah hasil wawancara serta observasi ke dalam tema utama seperti kepemimpinan, komitmen guru, dan siklus perbaikan. Langkah kedua adalah *data display*, yakni menyusun informasi yang telah terorganisir ke dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, atau bagan hubungan antar komponen mutu untuk mempermudah penafsiran makna. Tahap terakhir adalah *conclusion drawing* serta *verification* melalui proses refleksi berulang terhadap bukti empiris yang ditemukan di lapangan. Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas hasil, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan pernyataan antar informan serta triangulasi metode dengan mencocokkan hasil wawancara terhadap fakta dokumen. Analisis ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan benar-benar mencerminkan dinamika nyata dari penerapan manajemen mutu terpadu tanpa adanya bias subjektif dalam laporan akhir yang disusun secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Total Quality Management (TQM) terbukti menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan potensi madrasah dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh. Keberhasilan madrasah tidak hanya ditentukan oleh program pembelajaran, tetapi juga oleh kemampuan pimpinan lembaga dalam membangun budaya mutu, menggerakkan seluruh warga madrasah untuk terlibat aktif dalam proses peningkatan kualitas, serta menciptakan sistem evaluasi yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan kinerja guru dan mutu layanan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen, ditemukan empat temuan utama yang menjadi ciri penerapan TQM, yaitu: (1) kepemimpinan kepala madrasah sebagai penggerak budaya mutu; (2) partisipasi dan komitmen

guru dalam peningkatan kinerja berbasis mutu; (3) sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan pendidikan.

Hasil

Kepemimpinan Penggerak Mutu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala madrasah berperan sebagai penggerak utama dalam membangun budaya mutu di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in. Kepala madrasah tidak hanya berfungsi sebagai administrator, tetapi juga sebagai motor penggerak perubahan dan penjaga komitmen terhadap mutu. Kepemimpinan yang diterapkan bersifat partisipatif dan inspiratif, di mana setiap guru dan tenaga kependidikan diberdayakan untuk mengambil bagian aktif dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan. Kepala madrasah menjadi figur sentral yang mengarahkan, memotivasi, serta mengkoordinasikan seluruh elemen madrasah agar bergerak menuju standar mutu yang diharapkan. Berikut ini adalah bagan yang menggambarkan pola kepemimpinan kepala madrasah sebagai penggerak budaya mutu di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in.



Gambar 1. Pola Kepemimpinan Kepala Madrasah sebagai Penggerak Budaya Mutu

Gambar 1 di atas memperlihatkan bahwa kepala madrasah menjalankan fungsi kepemimpinan melalui empat tahap utama, yaitu (1) perencanaan visi dan misi berbasis mutu, (2) pelibatan guru dan staf dalam pelaksanaan program mutu, (3) pengawasan dan pembinaan berkelanjutan, serta (4) evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil capaian mutu. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, setiap tahap tersebut dijalankan secara sistematis dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pembelajaran serta tata kelola madrasah. Kepala madrasah aktif mengadakan pertemuan rutin mingguan dengan guru untuk melakukan refleksi program dan membahas tindak lanjut hasil evaluasi mutu.

Dari hasil gambar tersebut memperlihatkan bahwa kepala madrasah di MI Iryadun Nasyi'in menerapkan pola kepemimpinan yang terstruktur dan berorientasi pada peningkatan mutu secara menyeluruh. Pola tersebut mencakup empat tahapan inti, yaitu perencanaan visi dan misi berbasis mutu, pelibatan aktif seluruh guru dan staf dalam pelaksanaan program, pengawasan serta pembinaan berkelanjutan, dan evaluasi disertai tindak lanjut terhadap hasil capaian mutu. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan di madrasah tidak dijalankan secara spontan, melainkan melalui sistem manajerial yang terukur dan konsisten dengan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM). Berdasarkan hasil observasi, setiap tahap tersebut diimplementasikan melalui pertemuan rutin mingguan yang digunakan sebagai ruang refleksi dan perbaikan berkelanjutan. Dalam forum ini, kepala madrasah bersama guru menganalisis hasil evaluasi, mendiskusikan hambatan pembelajaran, serta merumuskan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola madrasah. Dengan demikian, kepemimpinan kepala madrasah berperan penting sebagai mekanisme penggerak



utama yang memastikan proses manajemen mutu berjalan secara sinergis dan berkesinambungan.

Partisipasi dan Komitmen Guru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dan komitmen guru menjadi elemen krusial dalam keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in. Prinsip utama TQM, yaitu keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), tercermin dalam pola kerja kolaboratif antara kepala madrasah dan guru. Guru tidak lagi diposisikan hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi sebagai mitra strategis dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program peningkatan mutu pendidikan. Komitmen mereka terhadap mutu dibangun melalui pendekatan partisipatif yang menumbuhkan rasa memiliki, tanggung jawab kolektif, dan kesadaran bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan tanggung jawab bersama.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, partisipasi guru dalam penerapan TQM diwujudkan melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan rapat mutu, pengembangan kurikulum, forum refleksi pembelajaran, serta kegiatan monitoring dan evaluasi. Proses ini mencerminkan praktik *shared decision making*, di mana setiap guru diberikan ruang untuk berpendapat dan berkontribusi terhadap kebijakan madrasah. Guru juga menunjukkan komitmen tinggi dalam melaksanakan hasil keputusan bersama dan mengupayakan inovasi pembelajaran yang selaras dengan visi mutu madrasah.

Berikut ini disajikan tabel ringkasan hasil wawancara yang menggambarkan bagaimana partisipasi dan komitmen guru terbentuk dalam penerapan TQM di MI Iryadun Nasyi'in:

Tabel 1. Partisipasi dan Komitmen Guru dalam Penerapan *Total Quality Management*

Indikator	Pernyataan	Informan
Pelibatan guru dalam pengambilan keputusan	<i>"Kami dilibatkan langsung dalam rapat program mutu. Kepala madrasah selalu meminta masukan sebelum keputusan dibuat."</i>	Guru Kelas 3
Tanggung jawab bersama terhadap mutu	<i>"Kami merasa punya tanggung jawab bersama menjaga mutu pembelajaran, bukan hanya melaksanakan perintah."</i>	Guru Kelas 1
Partisipasi dalam forum refleksi mutu	<i>"Setiap akhir bulan ada forum refleksi, di situ kami bisa berbagi pengalaman dan mencari solusi bersama."</i>	Guru Agama
Komitmen terhadap inovasi pembelajaran	<i>"Kami terus berinovasi di kelas, misalnya menggunakan media pembelajaran baru agar siswa lebih aktif dan hasil belajar meningkat."</i>	Guru Kelas 5
Kolaborasi lintas bidang dalam peningkatan mutu	<i>"Kami bekerja dalam tim lintas mata pelajaran untuk memastikan kurikulum dan kegiatan siswa selaras dengan standar mutu madrasah."</i>	Wakil Kepala

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa partisipasi dan komitmen guru tumbuh dari budaya kerja yang kolaboratif dan terbuka. Kepala madrasah secara konsisten menciptakan ruang dialog melalui rapat mutu dan forum refleksi, di mana guru bebas mengemukakan gagasan dan berbagi pengalaman. Melalui mekanisme ini, guru tidak hanya memahami arah



kebijakan, tetapi juga merasa menjadi bagian dari proses transformasi mutu. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa forum refleksi ini berfungsi layaknya *quality circle*, di mana setiap guru berperan aktif dalam memecahkan masalah dan mencari solusi inovatif.

Partisipasi guru juga berimplikasi langsung pada peningkatan kinerja profesional mereka. Keterlibatan dalam perumusan kebijakan membuat guru lebih memahami tujuan strategis madrasah dan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap hasil yang dicapai. Salah satu guru menyatakan bahwa setelah penerapan TQM, “kami lebih disiplin dan sadar pentingnya evaluasi diri.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa komitmen terhadap mutu telah menjadi nilai bersama yang melekat dalam praktik profesional sehari-hari.

Lebih lanjut, penerapan partisipasi dalam kerangka TQM membangun ekosistem pembelajaran organisasi di mana guru berfungsi sebagai agen perubahan. Melalui kolaborasi lintas bidang dan refleksi rutin, guru belajar dari pengalaman satu sama lain, memperkuat budaya saling mendukung, serta menciptakan inovasi yang berorientasi pada kepuasan peserta didik dan orang tua. Kepala madrasah bertindak sebagai fasilitator, bukan otoritas tunggal, sehingga proses pengambilan keputusan berlangsung secara demokratis dan transparan. Dengan demikian, partisipasi dan komitmen guru tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga memperkuat sistem mutu madrasah secara menyeluruh.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in menerapkan sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai inti dari pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Evaluasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif untuk menilai capaian program, tetapi sebagai proses reflektif dan partisipatif yang bertujuan untuk menemukan ruang perbaikan dalam seluruh aspek madrasah. Prinsip utama yang diterapkan mengikuti siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) yang menekankan pentingnya perencanaan strategis, pelaksanaan terukur, pemeriksaan hasil, serta tindak lanjut perbaikan.

Dalam praktiknya, kepala madrasah secara rutin mengadakan rapat evaluasi bulanan yang melibatkan guru, staf tata usaha, dan komite madrasah. Rapat ini tidak hanya membahas hasil akademik peserta didik, tetapi juga mencakup aspek pelayanan, kedisiplinan, dan kepuasan wali murid. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan terbuka, di mana setiap pihak diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik dan saran perbaikan. Kepala madrasah berperan sebagai fasilitator yang memastikan bahwa hasil evaluasi diterjemahkan menjadi rencana tindak lanjut yang realistis dan terukur.

Dalam wawancara, kepala madrasah menjelaskan,

“Kami menerapkan evaluasi bukan untuk mencari kesalahan, tapi untuk mencari solusi. Setiap bulan kami duduk bersama membahas apa yang sudah baik dan apa yang masih perlu diperbaiki.” (Wawancara, KM, 20/08/2025).

Sementara itu, salah satu guru menyampaikan,

“Kami punya forum refleksi setiap akhir bulan. Dari situ biasanya muncul ide-ide baru untuk memperbaiki metode mengajar atau strategi komunikasi dengan orang tua.” (Wawancara, GR, 20/08/2025).

Selain itu, staf tata usaha menambahkan,

“Bagian administrasi juga dievaluasi. Data kehadiran, laporan keuangan, dan surat-surat ditinjau ulang supaya tidak ada kesalahan dan semuanya sesuai standar mutu.” (Wawancara, STU, 22/08/2025).



Kutipan-kutipan di atas memperlihatkan bahwa proses evaluasi di MI Iryadun Nasyi'in menyeluruh dan inklusif, mencakup seluruh komponen madrasah, baik akademik maupun non-akademik. Evaluasi bukan hanya alat pengawasan, tetapi juga sarana pembelajaran organisasi untuk memperkuat kesadaran mutu di setiap lini kerja. Berdasarkan hasil observasi, setelah setiap rapat evaluasi, madrasah menyusun *action plan* yang berisi langkah-langkah konkret, seperti peningkatan pelatihan guru, revisi jadwal supervisi, dan pembaruan sistem pelaporan administrasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa budaya evaluasi ini membentuk siklus perbaikan berkelanjutan. Kepala madrasah memastikan setiap tindak lanjut dievaluasi kembali pada pertemuan berikutnya, sehingga proses peningkatan mutu berjalan secara berkesinambungan. Pendekatan ini menunjukkan penerapan prinsip *continuous improvement* yang menjadi inti filosofi TQM. Salah satu pengawas madrasah menegaskan,

"Kepala madrasah mampu membangun sistem evaluasi yang tidak berhenti di laporan, tapi berlanjut ke perbaikan nyata. Itu yang membuat madrasah ini berkembang cepat." (Wawancara, PW, 23/08/2025).

Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan MI Iryadun Nasyi'in dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan tidak hanya bergantung pada perencanaan dan pelaksanaan program, tetapi juga pada kemampuan untuk melakukan refleksi kritis dan pembaruan berkelanjutan. Dengan adanya mekanisme evaluasi yang sistematis, seluruh warga madrasah memiliki kesempatan untuk belajar dari kesalahan, memperbaiki strategi, dan menciptakan inovasi baru dalam praktik pendidikan.

Secara keseluruhan, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berfungsi sebagai jantung dari manajemen mutu di madrasah. Proses ini menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa mutu bukanlah hasil akhir, melainkan perjalanan panjang yang memerlukan refleksi, kolaborasi, dan komitmen berkelanjutan. Melalui sistem ini, madrasah berhasil membangun budaya kerja yang adaptif, responsif terhadap perubahan, serta berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Pembahasan

Penerapan manajemen mutu terpadu di madrasah ini memiliki peranan strategis dalam mengoptimalkan seluruh potensi lembaga serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh bagi para pemangku kepentingan. Terdapat 3 aspek utama yang ditemukan meliputi kepemimpinan penggerak mutu partisipasi aktif tenaga pendidik serta sistem evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan setiap periodenya. Ketiga pilar tersebut merefleksikan prinsip inti yang berfokus pada kepuasan pelanggan pelibatan total seluruh anggota organisasi serta upaya perbaikan terus menerus yang menjadi fondasi utama manajemen modern. Kepemimpinan kepala madrasah sebagai penggerak budaya mutu menegaskan bahwa orientasi kualitas bermula dari komitmen serta visi pimpinan lembaga yang kuat dan konsisten dalam setiap kebijakan yang diambil. Pimpinan tidak hanya menjalankan fungsi administratif belaka melainkan bertransformasi menjadi figur penggerak yang mampu memotivasi seluruh staf melalui komunikasi terbuka serta penciptaan atmosfer kerja yang sangat kolaboratif di lingkungan sekolah. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kemampuan pimpinan dalam menumbuhkan rasa kepemilikan bersama terhadap tujuan besar lembaga guna memastikan setiap perubahan berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan sebelumnya secara profesional demi kemajuan pendidikan agama madrasah (Gusli et al., 2021; Iskandar, 2020; Muhadi et al., 2021; Rasyid et al., 2024).



Peran kepemimpinan dalam institusi pendidikan ini telah berfungsi sebagai pusat orientasi mutu yang memfasilitasi berbagai perubahan mendasar guna menjamin seluruh unsur madrasah terlibat aktif dalam setiap proses peningkatan kualitas layanan. Figur *transformational leadership* dari pimpinan sangat krusial dalam membangun budaya kerja yang mengedepankan nilai profesionalisme tanpa mengabaikan karakter spiritual yang khas bagi lembaga pendidikan islam di daerah tersebut. Melalui pendekatan yang komunikatif pimpinan mampu mereduksi hambatan birokrasi sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan lapangan yang dinamis setiap waktunya. Kepemimpinan yang visioner mendorong terciptanya rasa aman dan kepercayaan bagi para pendidik untuk berinovasi dalam metode pengajaran guna memberikan layanan terbaik bagi para peserta didik secara maksimal. Fokus pada *customer focus* menjadi prioritas utama yang selalu ditekankan dalam setiap rapat koordinasi mingguan agar standar mutu yang telah disepakati dapat diimplementasikan dengan penuh tanggung jawab oleh seluruh warga sekolah tanpa terkecuali. Dengan demikian struktur manajemen yang ada bukan hanya sekadar formalitas organisasi melainkan mesin penggerak utama bagi terciptanya efisiensi kerja yang berorientasi pada hasil nyata (Dinata et al., 2024; Handayani, 2021; Harun & Masrufa, 2023; Purwaningsih et al., 2023; Riswandi et al., 2022).

Partisipasi serta komitmen tenaga pendidik dalam peningkatan kinerja berbasis mutu menunjukkan penerapan prinsip *total involvement* secara nyata dalam operasional harian madrasah yang progresif ini. Para guru berperan sebagai agen perubahan yang aktif berpartisipasi dalam setiap tahapan mulai dari perencanaan strategis pelaksanaan di dalam kelas hingga proses refleksi program mutu yang dilakukan berkala. Keterlibatan aktif ini memperkuat ikatan solidaritas antar rekan sejawat serta memperluas cakupan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan atau kegagalan yang dialami oleh lembaga pendidikan tersebut secara kolektif. Dalam konteks madrasah semangat kolegialitas yang dipadukan dengan nilai religius menjadi faktor penguat yang menjadikan partisipasi guru tidak hanya bersifat fungsional secara administratif namun juga bersifat spiritual. Partisipasi ini dipandang sebagai bentuk pengabdian suci dalam meningkatkan kualitas pendidikan islam guna mencetak generasi yang cerdas dan berakhlak mulia di masa depan. Tingkat keaktifan guru dalam pengambilan keputusan krusial membuktikan bahwa sistem manajemen yang diterapkan telah berhasil menghapus batas sekat komunikasi yang kaku antara atasan dan bawahan sehingga tercipta sinergi yang harmonis dalam setiap lini pekerjaan rutin mereka setiap hari di lembaga pendidikan (Nasukah et al., 2020; Prasetyo & Salabi, 2022; Serlly et al., 2025; Siahaan et al., 2021; Suratman, 2020).

Sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan pendidikan di lembaga ini mencerminkan prinsip *continuous improvement* melalui penerapan siklus perencanaan pelaksanaan pemeriksaan serta tindakan korektif yang sistematis. Evaluasi mutu dilakukan secara berkala melalui forum rapat refleksi audit internal yang ketat serta diskusi tindak lanjut hasil supervisi akademik yang dijalankan oleh pimpinan secara rutin setiap semester. Hasil dari pengawasan tersebut kemudian ditransformasikan menjadi *action plan* konkret yang menjamin adanya proses pembelajaran organisasi bagi seluruh anggota agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali di masa mendatang. Budaya evaluasi yang kuat sangat penting untuk menjaga adaptabilitas serta keberlanjutan standar kualitas di tengah berbagai tantangan eksternal maupun keterbatasan sumber daya finansial yang sering kali menjadi hambatan utama. Melalui mekanisme pengawasan yang transparan madrasah mampu mengidentifikasi celah kekurangan dalam layanan instruksional serta segera melakukan perbaikan demi menjaga tingkat kepuasan para wali murid. Konsistensi dalam menjalankan siklus perbaikan ini menjadi jaminan bahwa



mutu pendidikan tidak bersifat statis melainkan selalu berkembang mengikuti tuntutan zaman yang semakin kompleks dan kompetitif bagi lulusan sekolah dasar islam di wilayah tersebut sekarang (Annisa & Gyfend, 2021; Asrita, 2022; Munzir, 2022; Syaadah, 2020).

Secara keseluruhan temuan lapangan ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu bersifat sistemik serta integratif di mana kepemimpinan visioner menjadi mesin penggerak utama dalam setiap proses perubahan. Pola integratif ini memastikan bahwa visi pimpinan selaras dengan partisipasi aktif para pendidik sehingga tercipta rasa kepemilikan yang kuat terhadap setiap program kerja yang dicanangkan oleh madrasah tersebut. Namun demikian penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan terutama terkait dengan ketergantungan yang tinggi pada figur pimpinan sentral sehingga keberlanjutan mutu berisiko terganggu apabila terjadi pergantian kepemimpinan tanpa kaderisasi yang matang. Selain itu keterbatasan sarana prasarana fisik sering kali membatasi ruang gerak inovasi teknologi yang ingin diterapkan secara luas dalam proses pembelajaran harian di kelas. Implementasi sistem ini telah mentransformasi pola pikir warga madrasah menjadi lebih reflektif kolaboratif serta inovatif dalam menghadapi setiap kendala instruksional yang muncul. Perpaduan antara nilai manajerial modern dengan karakter spiritual religius menjadikan peningkatan mutu bukan sekadar program administratif formalitas melainkan bagian dari budaya kerja berkelanjutan yang mengakar dalam kehidupan organisasi pendidikan islam yang berorientasi pada kemajuan umat manusia seutuhnya bagi bangsa.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Iryadun Nasyi'in menjadi instrumen strategis dalam mengoptimalkan potensi lembaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh. Temuan lapangan menunjukkan tiga komponen utama yang menjadi fondasi keberhasilan penerapan TQM, yakni kepemimpinan kepala madrasah sebagai penggerak budaya mutu, partisipasi dan komitmen guru dalam peningkatan kinerja berbasis mutu, serta sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan pendidikan. Ketiganya mencerminkan implementasi prinsip *customer focus*, *total involvement*, dan *continuous improvement* secara terpadu dalam konteks pendidikan Islam. Dari penelitian ini dapat dipetik hikmah bahwa budaya mutu bukan sekadar kebijakan administratif, melainkan kesadaran kolektif yang tumbuh dari nilai spiritual, tanggung jawab moral, dan semangat kebersamaan. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa penerapan TQM di madrasah tidak hanya memperkuat dimensi manajerial, tetapi juga memperkaya nilai-nilai karakter, kolaborasi, dan kepemimpinan transformatif berbasis nilai-nilai keislaman.

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan literatur manajemen mutu pendidikan Islam, dengan menawarkan model penerapan TQM yang kontekstual dan berbasis nilai. Kajian ini memperbarui perspektif bahwa keberhasilan TQM di lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh struktur dan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan kepemimpinan untuk menanamkan budaya mutu yang hidup dalam setiap individu dan aktivitas lembaga. Penelitian ini juga memperkenalkan integrasi antara nilai spiritual dan prinsip manajemen modern sebagai pendekatan baru dalam peningkatan mutu madrasah. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi yang terbatas pada satu madrasah dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan diperlukan dengan cakupan lebih beragam—baik dari segi wilayah, jenis lembaga, maupun metode kuantitatif—



untuk memperkaya temuan dan membangun model kebijakan mutu pendidikan Islam yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap tantangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzhar, M. H., & Yasin, M. (2025). Upaya strategis peningkatan mutu pendidikan berkelanjutan melalui quality assurance di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Kediri. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(3), 783–798. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v3i3.1590>
- Afista, Y., & Bakar, M. Y. A. (2021). Islamic boarding school-based madrasah: Policy efforts to reform the superior education model. *AL-HAYAT: Journal of Islamic Education*, 4(2), 199–199. <https://doi.org/10.35723/ajie.v4i2.144>
- Andriesgo, J., Riadi, H., & K, J. H. (2020). Analisis problematika mutu pendidikan tingkat dasar berdasarkan hasil akreditasi di Kabupaten Kuantan Singingi. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 41–52. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1099>
- Annisa, A., & Gyfend, P. (2021). Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(7), 929–936. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i7.318>
- Aprina, D. D., Indahsari, A. N., Khasanah, N., & Mu'allimin, M. (2025). Manajemen mutu pendidikan: Tinjauan sistematis atas konsep, strategi, dan implementasi dalam konteks pendidikan Indonesia. *Harmoni Pendidikan*, 2(4), 261–269. <https://doi.org/10.62383/hardik.v2i4.2467>
- Asnawi, A. R., & Supriyanto, A. (2022). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>
- Asrita, R. (2022). Manajemen mutu pendidikan Islam. *Hijri*, 11(2), 159–159. <https://doi.org/10.30821/hijri.v11i2.13072>
- Dinata, F. R., Manan, A., & Novianti, D. (2024). Peran kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan suasana disiplin kerja tenaga guru di SMK Negeri 1 Pakuan Ratu. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 32–44. <https://doi.org/10.63097/bpgf3242>
- Gusli, T., Primayeni, S., Gistituati, N., & Rusdinal, R. (2021). Kepemimpinan visioner kepala madrasah. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2919–2932. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1002>
- Handayani, S. (2021). Implementasi kebijakan peningkatan mutu pendidikan di SD Muhammadiyah Program Khusus (MPK) Jogonalan. *Spektrum Analisis Kebijakan Pendidikan*, 9(3), 277–287. <https://doi.org/10.21831/sakp.v9i3.17207>
- Hanipudin, S., & Endriyanto, A. D. (2024). Analisis manajemen mutu di madrasah ibtidaiyah Muhammadiyah program tahfidz Majenang Kabupaten Cilacap. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 14(2), 118–128. <https://doi.org/10.30863/ajmpi.v14i2.5971>
- Harun, Z., & Masrufa, B. (2023). Peran kepala madrasah sebagai manajer dalam peningkatan kinerja tenaga administrasi di MA Miftahul Ulum Cermenan Ngoro Jombang. *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 3(1), 105–117. <https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v3i1.968>



- Ilhami, I., Pratiwi, W., & Anggraini, D. (2022). Analisis manajemen pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah tsanawiyah swasta. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 4230–4241. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2815>
- Iskandar, A. (2020). Manajemen supervisi akademik kepala madrasah. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 5(1), 69–82. <https://doi.org/10.15575/isema.v5i1.5976>
- Isnaeni, N. N., & Hakim, L. (2024). Analisis implementasi manajemen mutu dalam pendidikan Islam, studi kasus di sekolah SMP Islamic Centre Kota Tangerang. *Journal of Education and Islamic Studies*, 1(1), 33–40. <https://doi.org/10.62083/t5z62c56>
- Latif, M. A., Munastiwi, E., Puspita, D., & Amanah, A. P. (2020). Analisis Total Quality Management (TQM) pada pendirian TK Islam Terpadu Mutiara Plus Banguntapan. *AWLADY: Jurnal Pendidikan Anak*, 6(2), 301–301. <https://doi.org/10.24235/awlady.v6i2.5783>
- Muhadi, I., Giyoto, G., & Untari, L. (2021). Tata kelola stakeholder dalam meningkatkan mutu pendidikan pada madrasah tsanawiyah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 256–256. <https://doi.org/10.294040/jiei.v7i1.2209>
- Munzir, M. (2022). Meningkatkan mutu pendidikan Islam. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 6(4), 594–594. <https://doi.org/10.24114/jgk.v6i4.39903>
- Nasukah, B., Sulistyorini, S., & Winarti, E. (2020). Peran komunikasi efektif pemimpin dalam meningkatkan kinerja institusi. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 81–93. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.899>
- Nugraha, C., Nawawi, A. U., Asianto, M. F., Ramlan, R. S., & Jenuri, J. (2023). Transformasi pendidikan Islam pada pembelajaran dan nilai keislaman di era revolusi industri 4.0. *PROFETIK: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.24127/profetik.v4i1.4837>
- Prasetyo, M. A. M., & Salabi, A. S. (2022). Multikriteria analisis untuk pengembangan berkelanjutan organisasi pembelajaran. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 3(1), 157–176. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i1.96>
- Purwaningsih, P., Mawardi, I., & Usman, N. (2023). Manajemen strategik gerakan sekolah menyenangkan dalam mewujudkan profil pelajar pancasila. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 12–27. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i1.315>
- Raihan, I. M., Restarie, M. D., Zulaikha, S., & Takdir, M. (2025). Total Quality Management dan siklus PDCA sebagai strategi penguatan mutu pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 5518–5530. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1439>
- Rasyid, A. H. A., Uliyah, T., & Ekowati, E. (2024). Peran etos kerja kepala madrasah dalam meningkatkan kompetensi pedagogik guru di madrasah aliyah al ishlah sukadamai. *Journal on Education*, 6(2), 13601–13609. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.5212>
- Riswandi, R., Wicaksono, L., Oktaria, R., & Mujiyati, M. (2022). Implementasi learning organization dalam pengembangan manajemen pendidikan sekolah dasar di kabupaten pringsewu. *AKSIOLOGIYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 214–214. <https://doi.org/10.30651/aks.v6i2.4431>
- Rosinawati, D., Khadijah, I., & Warta, W. (2021). Implementation of Total Quality Management (TQM) in the implementation of education quality control in information engineering study program. *International Journal of Nusantara Islam*, 9(1), 188–196. <https://doi.org/10.15575/ijni.v9i1.12783>



- Serlly, S., Sofyan, S., & Lestari, A. (2025). Servant leadership kepala sekolah dalam implementasi kurikulum merdeka di SMA Negeri 1 Muaro Jambi. *Muróbbi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(2), 196–215. <https://doi.org/10.52431/murobbi.v9i2.3593>
- Siahaan, A., Ismail, I., Hajar, I., Herviana, H., & Sitorus, M. W. (2021). Pola komunikasi kepala madrasah dalam pengembangan karir guru di MIS Al-Afkari. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 5(2), 122–122. <https://doi.org/10.24114/jgk.v5i2.27150>
- Suratman, B. (2020). Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan di PAUD IT Alhamdulillah Yogyakarta. *Attadib: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(1), 34–50. <https://doi.org/10.30863/attadib.v1i1.740>
- Suriyati, S., Rama, B., Siraj, A., Umar, S., & Syamsudduha, S. (2023). Implementation of integrated quality management Islamic education in Madrasah Aliyah. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 4(1), 95–112. <https://doi.org/10.31538/tijie.v4i1.355>
- Syaadah, A. (2020). Student quality management in strengthening Al-Islam and Muhammadiyah at SMA Muhammadiyah 1 Taman. *Journal of Islamic and Muhammadiyah Studies*, 1(2), 34–41. <https://doi.org/10.21070/jims.v1i2.1066>
- Taufik, M., Patimah, S., Warisno, A., & Murtafiah, N. H. (2024). Total quality manajemen sebagai upaya peningkatan proses pendidikan. *Journal on Education*, 6(4), 18870–18877. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.5861>
- Widdah, M. E. (2022). Madrasah management strategy as the education base for religious cadre. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(11), 227–242. <https://doi.org/10.26803/ijlter.21.11.13>
- Zahrok, A. L. N. (2020). Implementasi sistem penjaminan mutu internal di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 196–204. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31288>