



TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM SISTEM MANAJEMEN BERBASIS MADRASAH DI SMP

M. Saifuddin Al-Huda¹, Mudzakkir Ali², Nur Cholid³, Ifada Retno Ekaningrum⁴

¹²³⁴Universitas Wahid Hasyim, Semarang

e-mail: saefudinalhuda98@gmail.com, mudzakkirali@unwahas.ac.id,
nurcholid@unwahas.ac.id, ifadaretnoekaningrum@unwahas.ac.id

Diterima: 21/1/2026; Direvisi: 20/2/2026; Diterbitkan: 26/2/2026

ABSTRAK

Upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan proses berkesinambungan yang menuntut inovasi konstan agar lembaga pendidikan tidak mengalami stagnasi di tengah persaingan global yang semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Sirojutholibin Pegandon Kendal dengan fokus pada kepemimpinan, perbaikan berkelanjutan, penetapan standar kualitas, dan manajemen hubungan pelanggan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi lapangan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penelitian ini mengkaji tahapan manajerial yang diimplementasikan secara sistematis. Temuan menunjukkan bahwa kepala sekolah menerapkan kepemimpinan demokratis melalui mekanisme pengambilan keputusan bottom-up yang efektif dalam meningkatkan partisipasi serta rasa memiliki seluruh komponen madrasah. Strategi perbaikan mutu dijalankan melalui siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan evaluasi berkala dan tindakan korektif yang cepat terhadap kendala operasional. Standar kualitas diwujudkan melalui metode pembelajaran berpusat pada siswa serta optimalisasi sarana prasarana yang mendukung interaksi aktif. Sebagai data pendukung efektivitas TQM, integrasi aplikasi digital terbukti mampu mendongkrak nilai rata-rata prestasi belajar hingga dua puluh persen. Hubungan pelanggan juga diperkuat melalui kolaborasi strategis dengan dunia usaha dan lembaga pelatihan eksternal. Simpulan utama menegaskan bahwa implementasi TQM yang konsisten berhasil mentransformasi manajemen madrasah menjadi lebih profesional, responsif terhadap perubahan, dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan secara holistik demi menghasilkan lulusan kompetitif sesuai tuntutan zaman.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kepemimpinan, Perbaikan Berkelanjutan, Standar Kualitas, Pendidikan*

ABSTRACT

Efforts to improve the quality of education are a continuous process that requires constant innovation to prevent educational institutions from stagnating amidst increasingly competitive global competition. This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) at Sirojutholibin Pegandon Kendal Middle School, focusing on leadership, continuous improvement, quality standard setting, and customer relationship management. Using a qualitative approach with field study methods through observation, in-depth interviews, and documentation, this study examines the managerial stages that are systematically implemented. The findings indicate that the principal applies democratic leadership through a bottom-up decision-making mechanism that is effective in increasing participation and a sense of ownership of all components of the madrasah. The quality improvement strategy is implemented through the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle to ensure regular evaluation and rapid corrective action on operational constraints. Quality standards are



realized through student-centered learning methods and optimization of infrastructure that supports active interaction. As supporting data for the effectiveness of TQM, the integration of digital applications has been proven to boost the average learning achievement score by up to twenty percent. Customer relationships are also strengthened through strategic collaborations with the business world and external training institutions. The main conclusion confirms that consistent implementation of TQM has succeeded in transforming madrasah management to be more professional, responsive to change, and able to fulfill customer satisfaction holistically in order to produce competitive graduates according to the demands of the times.

Keywords: *Total Quality Management, Leadership, Continuous Improvement, Quality Standards, Education*

PENDAHULUAN

Keberlanjutan sistem pendidikan nasional sangat bergantung pada proses peningkatan mutu yang bersifat kontinu dan merupakan sebuah *never-ending process*. Di tengah era persaingan global yang semakin kompetitif, setiap lembaga pendidikan dituntut untuk terus melakukan inovasi guna menghindari stagnasi yang dapat merugikan perkembangan intelektual peserta didik. Mutu bukan sekadar sebuah tujuan akhir yang statis, melainkan perjalanan dinamis yang harus senantiasa beradaptasi dengan perubahan zaman yang sangat cepat. Ketika sebuah institusi berhenti berinovasi, risiko kehilangan relevansi di mata masyarakat akan menjadi dampak negatif yang nyata bagi keberlangsungan lembaga tersebut. Masyarakat modern saat ini selalu mencari terobosan baru dalam dunia pendidikan dan cenderung cepat merasa bosan terhadap pendekatan yang usang. Oleh karena itu, penerapan pola manajemen yang profesional dan modern menjadi prasyarat mutlak bagi sekolah untuk tetap bertahan. Kebutuhan akan kualitas yang terjaga menuntut kesiapan organisasi dalam merespons dinamika sosial serta ekspektasi pemangku kepentingan yang terus meningkat dari waktu ke waktu (Arief, 2021; Mulawarman et al., 2022; Ulfah & Thoharudin, 2020). Hal ini mempertegas bahwa kualitas harus menjadi agenda utama dalam setiap kebijakan strategis yang diambil oleh pengelola lembaga pendidikan di tingkat menengah agar mampu menghasilkan lulusan yang unggul.

Konsep *Total Quality Management* atau yang dalam dunia pendidikan sering disebut sebagai *Total Quality Education* menekankan pada konsistensi perbaikan yang berkelanjutan (Muhadi et al., 2021; Putra et al., 2021; Taufik et al., 2024; Yusuf, 2021; Zahrok, 2020). Filosofi ini mengadopsi prinsip-prinsip manajemen dari dunia industri untuk diaplikasikan dalam memperbaiki proses pendidikan secara menyeluruh agar mampu mencapai standar mutu yang ditetapkan. Secara ideal, manajemen mutu harus mampu menjamin kepuasan pelanggan pendidikan yang meliputi siswa, orang tua, serta masyarakat luas sebagai pengguna jasa layanan instruksional. Dalam sistem yang mapan, setiap komponen organisasi diarahkan untuk bekerja secara sistematis melalui perangkat filosofis yang mengutamakan efisiensi dan efektivitas kerja. Pengelolaan kualitas yang terpadu melibatkan berbagai elemen krusial seperti kepemimpinan yang kuat, penetapan standar yang jelas, hingga optimalisasi sumber daya yang ada. Dengan menempatkan mutu sebagai ruh organisasi, lembaga pendidikan dapat mengembangkan potensi peserta didik menjadi warga negara yang berkualitas dan siap menghadapi berbagai tantangan akademik di masa depan. Upaya ini memerlukan komitmen kolektif dari seluruh warga sekolah untuk menjalankan setiap program dengan standar operasional yang profesional. Fokus pada kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan dalam menciptakan ekosistem



belajar yang kondusif serta responsif terhadap kebutuhan dunia kerja global (Nisa', 2022; Sonia, 2022; Yusuf, 2021).

Meskipun kerangka teoritis mengenai manajemen mutu telah tersedia secara luas, kenyataan di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara kondisi ideal dan praktik senyatanya. Banyak lembaga pendidikan, khususnya pada jenjang sekolah menengah, yang masih terjebak dalam pola manajemen konvensional yang bersifat stagnan dan kurang responsif terhadap perubahan teknologi. Sebagai gambaran, penggunaan aplikasi digital dalam manajemen sekolah secara umum diketahui memiliki potensi untuk meningkatkan nilai rata-rata prestasi belajar hingga 20, namun dalam praktiknya banyak institusi yang belum mengintegrasikan teknologi tersebut secara sistematis. Selain itu, proses pengambilan keputusan sering kali masih bersifat *top-down* yang membatasi partisipasi serta rasa memiliki dari para tenaga pendidik terhadap kebijakan mutu yang ditetapkan. Kesenjangan ini juga terlihat dari minimnya evaluasi berkala yang dilakukan untuk mendeteksi kendala operasional secara cepat dan akurat. Kurangnya adaptasi terhadap perkembangan zaman menyebabkan banyak sekolah gagal memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus berkembang. Masalah ini diperumit dengan keterbatasan kemampuan manajerial pengelola dalam merancang kebijakan yang berorientasi pada perbaikan mutu jangka panjang. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa transformasi menuju sistem manajemen yang lebih profesional dan terpadu masih menghadapi berbagai hambatan struktural yang cukup kompleks (Mere, 2021; Permana & Sudrajat, 2022; Triwiyanto et al., 2024).

Tantangan utama dalam mengelola kualitas pendidikan terletak pada kemampuan institusi dalam membangun hubungan yang strategis dengan seluruh pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah seharusnya mampu menciptakan kolaborasi yang dinamis dengan dunia usaha dan lembaga pelatihan untuk memastikan lulusannya memiliki kompetensi yang relevan dengan pasar kerja. Pendekatan yang berpusat pada siswa atau *student-centered learning* merupakan standar ideal yang harus diwujudkan melalui penataan sarana dan prasarana yang mendukung interaksi aktif di dalam kelas. Namun, ketiadaan standar kualitas yang terukur sering kali membuat proses pembelajaran menjadi tidak terarah dan hanya berfokus pada pemenuhan administratif semata. Manajemen hubungan pelanggan yang efektif memerlukan komunikasi yang terbuka untuk mengakomodasi berbagai harapan serta keluhan dari orang tua dan masyarakat. Tanpa adanya sistem umpan balik yang baik, sekolah akan sulit untuk melakukan koreksi terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah mekanisme yang mampu mengintegrasikan seluruh kepentingan pemangku kepentingan ke dalam satu visi mutu yang sama. Optimalisasi layanan pendidikan harus didorong oleh keinginan untuk memberikan kepuasan maksimal secara holistik melalui perbaikan proses yang dilakukan secara terus-menerus dan terencana dengan baik di setiap tingkatan operasional madrasah.

Nilai kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis komprehensif mengenai implementasi *Total Quality Management* yang secara khusus diintegrasikan dalam sistem manajemen berbasis madrasah di tingkat sekolah menengah pertama. Inovasi yang ditawarkan mencakup penggabungan pola kepemimpinan demokratis dengan mekanisme pengambilan keputusan *bottom-up* yang unik untuk meningkatkan partisipasi seluruh warga madrasah. Kajian ini mengeksplorasi penggunaan siklus *Plan-Do-Check-Act* sebagai instrumen manajerial untuk melakukan perbaikan berkelanjutan secara sistematis pada lembaga pendidikan berbasis agama. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana mentransformasi manajemen tradisional menjadi lebih profesional dan responsif melalui penetapan standar mutu



yang aplikatif dan manajemen hubungan pelanggan yang strategis. Dengan mengeksplorasi integrasi antara nilai-nilai kelembagaan dan prinsip manajemen modern, studi ini memberikan model baru bagi pengelolaan sekolah yang mampu menghasilkan lulusan kompetitif tanpa mengabaikan identitas religiusnya. Keunikan riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi peningkatan mutu pendidikan yang lebih adaptif terhadap tuntutan zaman dan persaingan global. Melalui pendekatan yang sistematis, penelitian ini berupaya memberikan panduan praktis bagi pengelola madrasah dalam mewujudkan kualitas pendidikan yang unggul serta memenuhi kepuasan semua pihak yang terlibat dalam ekosistem pendidikan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis studi lapangan atau *field research* yang difokuskan secara mendalam pada lingkungan SMP Sirojutholibin Pegandon Kendal. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristik unik madrasah dalam mengelola mutu secara mandiri di tengah persaingan pendidikan menengah yang semakin ketat. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang hadir langsung di lokasi untuk mengamati fenomena manajerial secara alamiah tanpa memberikan intervensi terhadap kebijakan yang sedang berjalan. Fokus utama dari prosedur ini adalah untuk menangkap dinamika kepemimpinan pimpinan madrasah dan pola kerja kolektif staf dalam kerangka manajemen berbasis madrasah yang otonom. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan budaya organisasi secara utuh yang mendukung proses perbaikan mutu berkelanjutan. Seluruh tahapan penelitian dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan bahwa gambaran yang dihasilkan mencerminkan realitas operasional di lapangan. Melalui metode ini, peneliti berusaha memotret cara kepala sekolah dan tenaga pendidik berinteraksi dalam menetapkan standar kualitas serta melayani kebutuhan pelanggan pendidikan secara langsung dan menyeluruh.

Prosedur pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi dan memperkuat validitas temuan, yakni observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman observasi lapangan untuk memantau aktivitas harian serta implementasi nyata dari siklus *plan-do-check-act* di lingkungan kerja madrasah. Selain itu, peneliti menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi mendalam dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, serta perwakilan guru mengenai strategi manajemen hubungan pelanggan dan mekanisme pengambilan keputusan *bottom-up*. Alat bantu teknis seperti perekam suara digital dan catatan lapangan digunakan secara disiplin untuk memastikan akurasi informasi yang diperoleh selama proses tatap muka berlangsung. Studi dokumentasi dilakukan dengan memeriksa secara teliti arsip rencana kegiatan anggaran sekolah, modul pembelajaran yang berorientasi pada siswa, serta laporan capaian prestasi belajar berbasis digital. Seluruh perangkat ini dirancang khusus untuk menjangkau data primer dan sekunder yang berkaitan erat dengan standar mutu dan kebijakan manajerial yang diterapkan oleh pimpinan madrasah secara profesional.

Analisis data dalam penelitian ini dijalankan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus mulai dari awal kegiatan hingga mencapai tahap penyimpulan akhir yang kredibel. Proses diawali dengan pengumpulan data mentah dari lapangan yang kemudian disaring secara ketat melalui tahap reduksi data untuk membuang informasi yang tidak relevan dengan fokus utama manajemen mutu terpadu. Setelah data terpilih, peneliti melakukan penyajian data atau *data display* dalam bentuk narasi deskriptif yang terorganisir untuk

mempermudah pemahaman mengenai pola kepemimpinan demokratis dan langkah perbaikan berkelanjutan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan verifikasi data yang telah divalidasi melalui teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan secara silang hasil wawancara, catatan observasi, dan bukti fisik dokumen untuk memastikan konsistensi temuan di lapangan. Alur analisis ini memastikan bahwa setiap simpulan mengenai efektivitas integrasi aplikasi digital dan kolaborasi strategis didasarkan pada bukti yang kuat dan objektif. Pendekatan analisis ini memungkinkan peneliti untuk menyusun laporan yang transparan mengenai transformasi manajemen madrasah menjadi entitas yang lebih responsif terhadap tuntutan zaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Efektivitas Kepemimpinan Manajerial dalam Implementasi TQM

Kepemimpinan di SMP Sirojutholibin Pegandon Kendal terbukti memainkan peran yang sangat fundamental dan efektif dalam mendukung keberhasilan implementasi manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management*. Kepala sekolah di institusi pendidikan ini menunjukkan kompetensi manajerial yang sangat unggul, ditandai dengan kemampuannya merancang dan mengeksekusi berbagai kebijakan strategis yang secara konsisten berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan. Dalam menjalankan roda kepemimpinan sehari-hari, kepala sekolah menampilkan integritas personal yang tinggi serta memiliki visi institusional yang tajam mengenai urgensi mutu pendidikan di era modern. Salah satu kekuatan utama dari gaya kepemimpinan ini adalah pendekatan demokratis dalam setiap proses pengambilan keputusan krusial. Meskipun pada beberapa situasi tertentu keputusan strategis dirumuskan bersama wakil kepala sekolah dan perwakilan guru inti, proses pengambilan keputusan secara umum tetap mengedepankan mekanisme dari bawah ke atas. Pendekatan partisipatif ini terbukti sangat efektif karena memberikan ruang bagi setiap komponen sekolah untuk memiliki peran aktif, sehingga secara otomatis meningkatkan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki terhadap setiap kebijakan yang diimplementasikan di lingkungan sekolah.



Gambar 1. Memantau Dan Mengevaluasi Hasil Dari Setiap Kebijakan Yang Diterapkan

Selain kecakapan manajerial yang terstruktur, perilaku kepala sekolah yang mengedepankan pendekatan humanis dan bersahabat memberikan dampak psikologis yang sangat positif bagi seluruh tenaga pendidik dan kependidikan. Kedekatan emosional yang terbangun antara pimpinan dan para guru, dipadukan dengan sikap pimpinan yang selalu mempertimbangkan secara matang kepentingan berbagai pihak, secara langsung mendorong peningkatan motivasi dan kinerja para guru. Hal ini menegaskan prinsip bahwa kepemimpinan



pendidikan yang ideal tidak boleh hanya terpaku pada urusan administratif dan birokratis semata, melainkan harus mampu berfungsi sebagai katalisator pendorong bagi setiap individu di dalam ekosistem sekolah. Karyawan yang merasa dihargai dan didengar cenderung akan bekerja dengan tingkat dedikasi, semangat, serta komitmen yang jauh lebih tinggi. Melalui kombinasi ketegasan visi dan kelembutan pendekatan personal ini, kepala sekolah memposisikan dirinya sebagai motor penggerak utama dalam mewujudkan visi dan misi pendidikan. Pimpinan memastikan seluruh elemen sekolah bergerak selaras menuju perbaikan yang berkelanjutan, sekaligus menjamin bahwa seluruh program pendidikan strategis dapat dieksekusi dengan lancar, terukur, dan mencapai kesuksesan yang diharapkan.

2. Mekanisme Perbaikan Berkelanjutan Berbasis Evaluasi

Selain mengandalkan pilar kepemimpinan yang tangguh, keberhasilan SMP Sirojuttholibin Pegandon Kendal juga sangat dipengaruhi oleh komitmen teguh dalam menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan yang merupakan jantung dari filosofi manajemen mutu terpadu. Inisiatif perbaikan yang digulirkan oleh pihak sekolah tidak bergerak secara parsial atau hanya berfokus pada peningkatan kualitas interaksi pembelajaran di ruang kelas, tetapi juga mencakup transformasi menyeluruh pada aspek pengelolaan, administrasi, dan pengorganisasian kelembagaan. Dalam praktiknya, institusi ini telah mengkonstruksi program-program perbaikan yang sangat sistematis dan terukur. Langkah strategis tersebut meliputi upaya peningkatan kualitas luaran pendidikan melalui pengembangan berbagai layanan akademis baru, meminimalisasi ketidakonsistenan dalam alur proses pendidikan, serta memaksimalkan utilitas seluruh sumber daya yang tersedia. Setiap kebijakan yang telah diterapkan selalu diikuti dengan mekanisme pemantauan dan evaluasi yang ketat. Apabila ditemukan kendala teknis maupun non-teknis selama fase pelaksanaan program, pihak manajemen sekolah dengan sigap akan merumuskan dan mengambil tindakan korektif untuk mencegah eskalasi masalah, memastikan setiap operasional sekolah tetap berada pada jalur pencapaian mutu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Proses evaluasi dan koreksi tersebut diimplementasikan melalui sebuah skema metodologis yang dikenal dengan siklus perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan atau siklus PDCA. Pendekatan sirkuler ini diawali dengan perencanaan program yang sangat komprehensif, dilanjutkan dengan eksekusi program di lapangan, dan diakhiri dengan evaluasi mendalam untuk mengukur tingkat efektivitas hasil yang dicapai. Jika target kinerja berhasil dipenuhi, program tersebut akan distandardisasi dan dilanjutkan; namun, jika realisasi berada di bawah ekspektasi, proses perbaikan sistemik akan segera dieksekusi. Skema terstruktur ini memberikan garansi bahwa setiap tindakan manajerial yang diambil selalu bermuara pada peningkatan kualitas yang berkesinambungan. Lebih jauh lagi, sekolah ini berupaya keras untuk menanamkan budaya perbaikan berkelanjutan ke dalam pola pikir setiap anggota komunitas sekolah, mulai dari tenaga pendidik, staf tenaga kependidikan, hingga peserta didik. Internalisasi nilai-nilai mutu yang jelas dan terarah ini menciptakan sebuah kesadaran kolektif bahwa peningkatan kualitas pendidikan adalah tanggung jawab bersama, menjadikan evaluasi berkala sebagai instrumen navigasi utama menuju pencapaian keunggulan institusional yang berkelanjutan.

3. Penetapan dan Penerapan Standar Mutu Pembelajaran

Penerapan standar kualitas pendidikan di SMP Sirojuttholibin Pegandon Kendal dieksekusi dengan tingkat kecermatan yang tinggi untuk memberikan jaminan bahwa seluruh elemen pelayanan pendidikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan serta kebutuhan esensial peserta didik sebagai pelanggan utama. Pihak manajemen sekolah menyadari



seungguhnya bahwa pengelolaan kualitas pendidikan harus berpusat pada kepuasan dan perkembangan optimal peserta didik. Sebagai wujud nyata dari manifestasi prinsip manajemen mutu terpadu, institusi ini memberikan porsi perhatian yang sangat besar terhadap diferensiasi metode pembelajaran agar relevan dengan keragaman gaya belajar siswa. Transformasi standar mutu ini tidak hanya menyentuh ranah pedagogis abstrak, tetapi juga diimplementasikan dalam bentuk penataan tata ruang kelas yang ergonomis dan dinamis. Peserta didik diberikan otonomi untuk mengatur formasi tempat duduk mereka, seperti membentuk pola melingkar guna mendukung formasi diskusi kelompok. Penataan ruang fisik yang fleksibel ini terbukti secara empiris mampu menstimulasi siswa untuk lebih aktif berpartisipasi dan berkolaborasi dalam dialektika kelas, mengubah paradigma mereka dari sekadar pendengar pasif menjadi pembelajar yang otonom.

Sebagai penguat standar mutu operasional di ruang kelas, sekolah secara konsisten menerapkan berbagai metode pendekatan pembelajaran yang menempatkan siswa sebagai pusat gravitasi pendidikan. Implementasi pendekatan pembelajaran aktif, kooperatif, dan konstruktivistik dilakukan secara masif untuk mendongkrak tingkat keterlibatan kognitif serta emosional siswa selama proses transfer pengetahuan berlangsung. Standar mutu akademik yang diformulasikan oleh sekolah tidak hanya berorientasi pada ketuntasan penguasaan materi tekstual yang sesuai dengan jenjang kognitif, tetapi juga sangat menekankan pada penguasaan keterampilan aplikatif yang dapat langsung dimanfaatkan dalam memecahkan masalah kehidupan nyata sehari-hari. Sementara itu, mekanisme evaluasi pembelajaran dirancang secara komprehensif untuk memotret dua dimensi hasil pendidikan utama. Dimensi pertama adalah hasil instruksional langsung yang terukur dari tingkat pemahaman akademis terhadap materi, sedangkan dimensi kedua adalah hasil pengiring laten yang mencakup internalisasi karakter moral dan terbentuknya kebiasaan belajar mandiri yang unggul. Adanya parameter kualitas yang multidimensi dan presisi ini memastikan bahwa luaran pendidikan yang dihasilkan benar-benar paripurna, kompeten, dan memiliki daya saing yang tinggi.

4. Manajemen Relasi Stakeholder dan Dampak Holistik

Dalam paradigma manajemen mutu terpadu, pengelolaan hubungan yang harmonis dengan seluruh pelanggan, baik pelanggan internal yang meliputi guru dan staf maupun pelanggan eksternal yang mencakup siswa, orang tua, serta masyarakat luas, merupakan pilar esensial yang harus dirawat secara berkesinambungan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pendidikan yang didistribusikan selalu beresonansi dengan harapan dan tuntutan zaman. Merespons kebutuhan strategis tersebut, SMP Sirojuttholibin Pegandon Kendal telah mengimplementasikan serangkaian strategi komunikasi dan kemitraan yang sangat komprehensif guna merawat relasi produktif dengan seluruh pemangku kepentingan. Salah satu manifestasi paling konkret dari strategi manajemen relasi ini adalah inisiasi program kerja sama institusional dengan berbagai entitas eksternal yang relevan. Sekolah secara aktif menjalin nota kesepahaman dan kolaborasi taktis dengan berbagai lembaga pelatihan kerja profesional, sektor dunia usaha dan industri, serta instansi pemerintahan terkait. Sinergi strategis ini dirancang secara khusus untuk membuka akses dan menciptakan peluang nyata bagi para siswa agar dapat mengembangkan kompetensi vokasional yang paling relevan dengan dinamika kebutuhan pasar tenaga kerja.

Lembaga pendidikan ini juga memastikan bahwa setiap formulasi kebijakan dan keputusan manajerial yang diterbitkan tidak hanya sekadar memenuhi standar kualitas kepatuhan internal, tetapi juga secara proaktif mengakomodasi aspirasi, harapan, dan kebutuhan spesifik dari para pengguna jasa pendidikan, terutama peserta didik dan orang tua wali. Melalui



saluran komunikasi yang transparan, terbuka, serta kolaborasi yang dinamis dengan berbagai pemangku kepentingan, sekolah terbukti mampu merawat ikatan emosional dan kemitraan yang sangat solid dengan pelanggan eksternal. Keberhasilan menjaga relasi ini secara simultan menjamin bahwa orientasi kualitas pendidikan yang diberikan akan selalu relevan, mutakhir, dan mampu menjawab tantangan masa depan. Secara holistik, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah ini memberikan dampak transformasi yang sangat positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Kepemimpinan yang visioner, komitmen perbaikan tanpa henti, penetapan standar mutu yang presisi, serta kemampuan mengelola relasi pemangku kepentingan telah menjadi resep keberhasilan institusi dalam mencetak generasi lulusan yang kompeten, berkarakter kuat, dan siap memenangkan persaingan global.

Pembahasan

Analisis terhadap temuan penelitian di SMP Sirojutholibin Pegandon Kendal mengindikasikan bahwa peran kepemimpinan bertindak sebagai katalisator utama dalam keberhasilan eksekusi *total quality management*. Efektivitas kompetensi manajerial kepala sekolah dibuktikan melalui integrasi kebijakan strategis yang memprioritaskan kualitas layanan di atas kepatuhan administratif semata. Pendekatan demokratis dan partisipatif dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang melibatkan guru inti dan wakil kepala sekolah, menumbuhkan rasa kepemilikan yang mendalam di antara seluruh staf. Gaya kepemimpinan humanis ini memberikan dampak psikologis langsung, yang tercermin dalam tingginya tingkat dedikasi guru dan antusiasme kerja secara menyeluruh di lingkungan sekolah. Dengan beralih dari struktur birokrasi yang kaku menuju model yang lebih inklusif, institusi ini berhasil menyelaraskan seluruh ekosistemnya menuju visi progresif yang seragam. Implikasinya adalah kepemimpinan dalam pengaturan pendidikan harus menyeimbangkan tujuan institusi yang teguh dengan sentuhan personal yang lembut untuk mendorong perubahan sistemik. Kerangka kepemimpinan seperti ini memastikan bahwa semua komponen bergerak selaras menuju keberhasilan yang terukur, memposisikan pemimpin sebagai mesin pusat untuk mencapai keunggulan pendidikan jangka panjang dan dedikasi profesional dalam lingkungan sekolah modern (Elbadiansyah, 2025; Mitchel et al., 2025; Rusmawati et al., 2025; Sahwi & Citriadin, 2025).

Penelitian ini lebih lanjut mengungkapkan bahwa keberhasilan institusi tersebut berakar pada komitmen yang teguh terhadap prinsip perbaikan berkelanjutan di semua tingkatan organisasi. Upaya ini tidak terbatas pada interaksi di dalam kelas, tetapi meluas ke transformasi komprehensif dalam manajemen administratif dan kelembagaan secara utuh. Penerapan sistematis dari siklus *plan, do, check, and act* memastikan bahwa setiap penyimpangan teknis maupun non-teknis ditangani dengan tindakan korektif segera untuk mencegah eskalasi masalah. Dengan membangun program perbaikan yang terukur, sekolah memaksimalkan utilitas sumber daya dan meminimalkan inkonsistensi proses yang sering mengganggu institusi publik. Metodologi ini memberikan jaminan bahwa setiap tindakan manajerial selalu bermuara pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan daripada sekadar perbaikan sementara. Menumbuhkan pola pikir pertumbuhan abadi di antara guru, staf, dan siswa menciptakan kesadaran kolektif di mana kualitas menjadi tanggung jawab bersama dan bukan sekadar mandat administratif. Implikasi dari pendekatan ini adalah terciptanya identitas institusional yang dinamis, tetap tangguh, serta mudah beradaptasi terhadap perubahan. Namun, kekakuan evaluasi berkelanjutan ini memerlukan energi dan sumber daya yang konstan, yang dapat

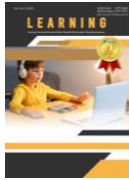


menjadi batasan potensial jika tidak dikelola dengan perencanaan strategis (Kartini et al., 2024; Pelu et al., 2025; Prasetyo & Salabi, 2022; Purwakananta et al., 2025).

Implementasi standar mutu di sekolah menengah pertama ini menunjukkan tingkat presisi yang tinggi yang ditujukan untuk memenuhi dan melampaui harapan siswa sebagai pelanggan utama. Pihak manajemen menyadari bahwa kualitas pendidikan harus berpusat pada siswa, yang dimanifestasikan melalui pengaturan ruang kelas yang ergonomis dan dinamis untuk mendobrak norma tradisional. Sebagai contoh, fleksibilitas bagi siswa untuk mengatur tempat duduk dalam pola melingkar secara signifikan merangsang partisipasi aktif dan dialog kolaboratif selama pelajaran berlangsung. Pergeseran dari pembelajaran pasif menuju inkuiri otonom ini didukung lebih lanjut oleh meluasnya penggunaan metode pengajaran aktif, kooperatif, dan konstruktivistik oleh para staf. Standar akademik tidak hanya difokuskan pada penguasaan kognitif materi tekstual, tetapi menekankan pada keterampilan aplikatif untuk pemecahan masalah nyata dalam kehidupan sehari-hari. Mekanisme evaluasi dirancang untuk menangkap hasil instruksional langsung dan pengembangan karakter laten secara holistik. Parameter multidimensi ini memastikan bahwa lulusan tidak hanya kompeten secara akademis tetapi juga memiliki karakter moral yang kuat dan kebiasaan belajar mandiri. Fokus pada kepuasan pelanggan dalam proses pembelajaran menonjolkan transisi signifikan menuju model pendidikan yang lebih responsif terhadap pasar dan menghargai pertumbuhan individu (Ardiansyah, 2020; Azizah et al., 2023; Purba, 2022; Utsman et al., 2022).

Manajemen hubungan pemangku kepentingan muncul sebagai pilar penting dalam kerangka mutu sekolah, memastikan bahwa layanan pendidikan tetap relevan dengan tuntutan masyarakat kontemporer. Sekolah telah berhasil menetapkan strategi komunikasi komprehensif yang membina kemitraan produktif dengan pelanggan internal maupun eksternal. Inisiatif kolaboratif, seperti kesepakatan formal dengan pusat pelatihan profesional, sektor industri, dan lembaga pemerintah, membekali siswa dengan kompetensi vokasional yang vital bagi masa depan mereka. Sinergi strategis ini dirancang untuk menciptakan jembatan antara pembelajaran akademik dan persyaratan dinamis pasar tenaga kerja global yang terus berubah. Dengan secara aktif mengakomodasi aspirasi orang tua dan siswa dalam formulasi kebijakan, sekolah mempertahankan tingkat transparansi dan kepercayaan yang tinggi dengan masyarakat sekitar. Hasilnya adalah kemitraan solid yang menjamin kurikulum tetap mutakhir dan responsif terhadap tantangan masa depan. Pendekatan ini menyiratkan bahwa kelangsungan hidup dan prestise institusi pendidikan di era modern sangat bergantung pada kemampuannya untuk berjejaring dan menyelaraskan tujuan mutunya dengan ekosistem sosial dan ekonomi yang lebih luas, sehingga menciptakan simpul umpan balik yang terus-menerus menyempurnakan luaran institusional serta kepuasan komunitas secara menyeluruh (Aldin et al., 2025; Khoiriyah & Jinan, 2026; Sumantri et al., 2025).

Dalam perspektif yang lebih luas, dampak holistik dari penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu ini di SMP Sirojuttholibin Pegandon Kendal sangat positif, menghasilkan transformasi sistemik kualitas pendidikan. Kombinasi kepemimpinan visioner, budaya perbaikan tanpa henti, dan standar mutu yang presisi telah berhasil menghasilkan lulusan yang kompeten dan kompetitif secara global. Namun, penting untuk mengakui batasan tertentu dalam studi ini, karena temuan difokuskan pada satu institusi dengan karakteristik budaya dan geografis yang spesifik. Fokus yang sempit ini menunjukkan bahwa meskipun model tersebut sangat efektif dalam konteks saat ini, penerapan universalnya di berbagai lanskap pendidikan yang beragam mungkin memerlukan penelitian perbandingan lebih lanjut. Selain itu, ketergantungan pada model kepemimpinan demokratis mengasumsikan tingkat kesiapan yang



tinggi di antara semua anggota staf untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Implikasi masa depan menunjukkan bahwa mempertahankan momentum ini memerlukan infrastruktur digital yang kuat untuk mendukung evaluasi berbasis data di tahun-tahun mendatang. Pada akhirnya, penelitian ini memberikan cetak biru yang berharga bagi sekolah lain yang berusaha mencapai keunggulan institusional melalui integrasi yang seimbang antara ketegasan manajerial dan nilai-nilai organisasi yang bersifat humanis.

KESIMPULAN

Pendidikan karakter berbasis kearifan lokal Ngadiweno Sukorejo dalam membangun pribadi santri Pondok Pesantren Darul Amanah Ngadiweno Sukorejo Kendal dilakukan dengan menerapkan budaya atau kebiasaan keagamaan atau sosial yang bisa dilakukan oleh masyarakat Desa Ngadiweno Sukorejo o baik berbentuk keagamaan, maupun sosial telah menjadi kegiatan keseharian masyarakat, seperti mujahada, manaqiban atau membaca manaqib, khataman al-Qur'an, diba'an, dzikir, mengaji kitab, sambatan, gotong royong dan sebagainya. Penerapan berbagai bentuk kearifan lokal tersebut dalam pelaksanaan pendidikan karakter di Pondok Pesantren Darul Amanah Ngadiweno Sukorejo Kendal nantinya akan mampu menjadikan santri tidak hanya sekedar tahu mengenai hal-hal yang baik, akan tetapi mereka harus dapat memahami apa makna dari perbuatan baik itu, membangkitkan rasa cinta santri untuk melakukan perbuatan baik dan santri dilatih untuk melakukan perbuatan baik.'

DAFTAR PUSTAKA

- Aldin, M. N., Chairunisa, F., & N, W. N. (2025). Efektivitas kinerja tim koordinasi percepatan penanganan anak tidak sekolah (PPATS) Provinsi Sulawesi Selatan. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1545–1555. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8002>
- Ardiansyah, A. (2020). Implementasi akuntabilitas melalui evaluasi online di era revolusi industri 4.0. *JURNAL MANEKSI*, 9(1), 355–365. <https://doi.org/10.31959/jm.v9i1.401>
- Arief, M. (2021). Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pendidikan (Studi kasus di SD Insan Amanah Malang). *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.35931/am.v6i1.709>
- Azizah, S. A., Usman, A., Fauzi, M., & Rosita, E. (2023). Analisis gaya belajar siswa dalam menerapkan pembelajaran berdeferensiasi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 1(2), 12–25. <https://doi.org/10.47134/jtp.v1i2.74>
- Elbadiansyah, E. (2025). Manajemen sekolah penggerak sebagai upaya peningkatan kualitas pendidikan di Kalimantan Timur. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 100–112. <https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i1.4531>
- Kartini, K., Mediaty, M., Ermayanti, E., Naazla, M., Darman, M. R. D. P., & Tandigoa, Y. (2024). Assessing regional asset management “operational standards” at the regional development planning office of West Sulawesi Province. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 241–252. <https://doi.org/10.26858/jiap.v14i1.63730>
- Khoiriyah, N. A., & Jinan, M. (2026). Peran lingkungan dalam pembentukan pendidikan anak: Perspektif pemikiran Ibnu Khaldun. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen*



- dan *Supervisi Pendidikan*, 6(1), 45–56.
<https://doi.org/10.51878/manajerial.v6i1.8934>
- Mere, K. (2021). Dampak penugasan guru sebagai kepala sekolah/madrasah terhadap kinerja kepala sekolah. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4311–4320.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1444>
- Mitchel, R., Ryan, J., Kaiser, A. M., & Hoiness, G. W. (2025). Intellectual property law commons, international relations commons, military, war, and peace commons, national security law commons, other computer engineering commons, and the systems science commons. *Military Cyber Affairs*, 8(1).
<https://digitalcommons.usf.edu/mca/vol8/iss1/3>
- Muhadi, I., Giyoto, G., & Untari, L. (2021). Tata kelola stakeholder dalam meningkatkan mutu pendidikan pada madrasah tsanawiyah. *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM*, 7(1), 256–265. <https://doi.org/10.29400/jiei.v7i1.2209>
- Mulawarman, W. G., Heriman, H., & Pratama, P. A. (2022). Effectiveness of school management through strengthening the managerial ability of school principals in the field of education financing. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 2(4), 465–475. <https://doi.org/10.35877/454ri.eduline1285>
- Nisa', C. (2022). Model perencanaan sekolah dasar unggul di kota Yogyakarta. *Elementary: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(2), 12–25.
<https://doi.org/10.32332/elementary.v8i2.5523>
- Pelu, H., Imbaruddin, A., Rosmiati, R., & Pelu, S. (2025). Strategi implementasi pelatihan berbasis manajerial agility di Balai Diklat Keagamaan Makassar. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(1), 229–240. <https://doi.org/10.51878/social.v5i1.4889>
- Permana, I. A., & Sudrajat, J. (2022). Pengelolaan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pendidikan. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1479–1485.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i5.590>
- Prasetyo, M. A. M., & Salabi, A. S. (2022). Multikriteria analisis untuk pengembangan berkelanjutan organisasi pembelajaran. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 3(1), 157–168. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i1.96>
- Purba, S. M. T. (2022). Implementation of the independent learning curriculum to realize one child one curriculum. *INTELEKTUUM*, 3(1), 106–115.
<https://doi.org/10.37010/int.v3i1.690>
- Purwakananta, M. A., Subagyo, A., & Sofian, M. R. M. (2025). Analisis manajemen strategik di lembaga pendidikan Islam sekolah cendekia baznas. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 5(2), 522–535.
<https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i2.6451>
- Putra, R. A., Dewi, P. R., Jalaludin, A., & Amrullah, A. M. K. (2021). Strategi pengembangan kurikulum perspektif pendekatan total quality management (TQM) di pendidikan tinggi. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(5), 2135–2145.
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.715>
- Rusmawati, H., Ahyani, N., & Rahman, A. (2025). Pengaruh efektivitas kepemimpinan dan innovative behaviour terhadap kinerja guru di SMA Negeri se-Kecamatan Sungai Lilin. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1452–1462.
<https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8035>
- Sahwi, S., & Citriadin, Y. (2025). Manajemen kepemimpinan dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap mutu pendidikan. *Jurnal Pendidikan Sains Geologi Dan*



- Geofisika (GeoScienceEd Journal)*, 6(1), 506–515.
<https://doi.org/10.29303/goescienceed.v6i1.540>
- Sonia, N. R. (2022). Strategi pengembangan mutu lembaga pendidikan di era globalisasi. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4(3), 4429–4440.
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2961>
- Sumantri, A., Gadriaman, G., Jayusman, I., & Wibowo, P. (2025). Hubungan visi dan misi sekolah dengan peningkatan mutu kinerja sekolah. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(3), 1515–1525.
<https://doi.org/10.51878/learning.v5i3.6942>
- Taufik, M., Patimah, S., Warisno, A., & Murtafiah, N. H. (2024). Total quality manajemen sebagai upaya peningkatan proses pendidikan. *Journal on Education*, 6(4), 18870–18880. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.5861>
- Triwiyanto, T., Kusumaningrum, D. E., & Sobri, A. Y. (2024). Hambatan implementasi sistem manajemen akuntabilitas di sekolah dasar negeri. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 14(2), 119–132. <https://doi.org/10.24246/j.js.2024.v14.i2.p119-132>
- Ulfah, M., & Thoharudin, M. (2020). Analisis modal sosial yang dikembangkan guru ekonomi di SMA Negeri kota Pontianak. *SOSIO DIDAKTIKA: Social Science Education Journal*, 6(2), 134–145. <https://doi.org/10.15408/sd.v6i2.13483>
- Utsman, M., Bahtiar, B., & Yakin, N. (2022). Upaya meningkatkan infrastruktur pembelajaran dan lingkungan untuk berkelanjutan praktik mutu pendidikan. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 7(2), 143–155.
<https://doi.org/10.15575/isema.v7i2.18626>
- Yusuf, A. (2021). Model integrated total quality management di sekolah berbasis pesantren. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 182–195.
<https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i2.2189>
- Zahrok, A. L. N. (2020). Implementasi sistem penjaminan mutu internal di sekolah menengah kejuruan (SMK). *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 196–208.
<https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31288>