



Penerapan Prinsip Total Quality Management dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kudus

Erna Susanti^{1*}, Subaidi², Muhammad Khoiruddin²

¹⁻³ Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Indonesia

Korespondensi penulis: nana.santi30@gmail.com ^{1*}

Abstract. *This study aims to analyse the implementation of Total Quality Management (TQM) principles in enhancing student satisfaction at Madrasah Aliyah Negeri 2 Kudus. The main issues examined include: 1) how TQM is implemented at MAN 2 Kudus, 2) the factors that encourage and inhibit the implementation of TQM, and 3) the impact on student learning outcomes and the overall quality of education. This research employs a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The data obtained were analysed through the process of reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that: 1) the implementation of TQM at MAN 2 Kudus involves all school elements--from leadership and teachers to students--with a focus on continuous improvement in educational services, learning processes, and resource management; 2) the main driving factors for successful TQM implementation are leadership commitment, active participation of all school members, and the emerging quality culture. However, challenges still exist, such as limited understanding of TQM principles among some teachers and staff, as well as inadequate supporting facilities. 3) The positive impact of TQM implementation is reflected in the increased student satisfaction with educational services, a more conducive learning atmosphere, and improvements in learning outcomes and graduate quality. The study recommends ongoing training on TQM for the entire academic personnel and strengthening of the internal quality assurance system. These findings are expected to serve as a reference for other educational institutions in optimizing TQM implementation to improve quality and student satisfaction.*

Keywords: *Total Quality Management Principles, Satisfaction, Students*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kudus. Permasalahan utama yang dikaji meliputi 1) bagaimana penerapan prinsip TQM di MAN 2 Kudus, 2), faktor-faktor pendorong dan penghambat implementasi TQM, serta 3), dampaknya terhadap hasil belajar siswa dan mutu pendidikan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1), penerapan prinsip TQM di MAN 2 Kudus melibatkan seluruh elemen sekolah, mulai dari pimpinan, guru, hingga peserta didik, dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan di bidang layanan pendidikan, proses pembelajaran, dan pengelolaan sumber daya, 2), Faktor pendorong utama keberhasilan implementasi TQM adalah komitmen pimpinan, partisipasi aktif seluruh warga sekolah, serta budaya mutu yang mulai terbentuk. Namun, masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian guru dan staf terhadap prinsip-prinsip TQM serta keterbatasan fasilitas pendukung. 3) Dampak positif penerapan TQM terlihat pada meningkatnya kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan, suasana belajar yang lebih kondusif, serta perbaikan hasil belajar dan mutu lulusan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan berkelanjutan tentang TQM bagi seluruh civitas akademika serta penguatan sistem penjaminan mutu internal. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi lembaga pendidikan lain dalam mengoptimalkan implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan peserta didik.

Kata kunci: Prinsip Total Quality Management, Kepuasan, Peserta Didik

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu, institusi pendidikan dituntut terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik sebagai pelanggan internal. Kepuasan peserta didik menjadi indikator penting keberhasilan layanan pendidikan, termasuk di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kudus.

Dalam konteks peningkatan mutu, penerapan *Total Quality Management* (TQM) menjadi pendekatan yang relevan. TQM menekankan pada perbaikan kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Dalam dunia pendidikan, TQM bertujuan memperbaiki proses pembelajaran, pengelolaan sumber daya, dan kepuasan peserta didik

Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam bidang manajemen pendidikan yang digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan saat ini. Dengan melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan dan daya saing lembaga. Dalam teori ini adalah dengan melakukan penyempurnaan secara terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan (Zahro, 2014).

Dalam ajaran Islam banyak memberikan landasan-landasan tentang kualitas dan totalitas terhadap umatnya, salah satunya firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat 208, yang artinya: Wahai orang-orang yang beriman, masuklah ke dalam Islam (kedamaian) secara menyeluruh dan janganlah ikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya ia musuh yang nyata bagimu (Shihab, 2006).

Ayat tersebut memuat dua konsep utama yang selaras dengan prinsip Total Quality Management (TQM), yakni “silm” dan “kaffah”. Kata *silm* tidak hanya dimaknai sebagai Islam dalam konteks agama, tetapi juga mencakup makna kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, dan kualitas hidup. Sementara *kaffah* berarti totalitas. Dengan demikian, ayat ini dapat dimaknai sebagai anjuran untuk berbuat secara menyeluruh demi meraih kebaikan dan kualitas hidup yang tinggi. Hal ini sejalan dengan prinsip TQM yang menekankan pada kualitas dan totalitas dalam setiap aspek kehidupan (Priarni, 2017)

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu usaha sebuah institusi untuk meningkatkan mutu tata kelolanya dengan maksud agar tujuan dari visi misi yang ditetapkan dapat tercapai (Malak, 2016). TQM bertujuan untuk meningkatkan *value* secara berkesinambungan kepada pelanggan dengan cara mendesain dan selalu meningkatkan sistem dan proses lembaga sehingga tercapai dua prinsip dasar TQM adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus.

Jaminan mutu yang ditetapkan oleh sebuah lembaga pendidikan menjalankan prinsip-prinsip dan nilai-nilai mutu yang jelas, mulai dari mutu input, proses maupun output. Penerapannya dapat dilaksanakan melalui implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan (Malak, 2016). Menurut Permendiknas nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam pasal 1 dijelaskan bahwa: Penjaminan mutu pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menjelaskan dalam buku yang ditulis, ada enam tantangan pokok yang perlu dianalisa dan dikelola secara strategis dalam rangka menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) pada dunia pendidikan tinggi, yaitu berkaitan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan terus-menerus, pengelolaan sumber daya manusia dan tata kelola berdasarkan fakta (Tjiptono & Diana, 2000).

Komitmen yang tinggi dari seluruh elemen lembaga pendidikan tinggi menjadi variabel utama akan keberhasilan penerapan TQM. Lima pilar penyangga utama keberhasilan penerapan TQM sangat memacu tingkat kesuksesan lembaga pendidikan, lima pilar itu adalah pelayanan (jasa), proses dalam pelaksanaan tata kelola perguruan tinggi, reputasi lembaga, kepemimpinan dan komitmen. Lulusan peserta didik yang unggul tidak akan dicapai melalui lembaga yang tidak punya reputasi baik, lembaga yang bereputasi tidak berarti tanpa kepemimpinan yang dapat diandalkan, dan komitmen dari hulu ke hilir menjadi pilar pendukung yang melengkapi. Setiap pilar saling menyangga satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama (Fahrudin, 2020).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk dengan harapan yang dimiliki (Rufliansah & Seno, 2020). Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan harapan melalui layanan dan produk yang diberikan.

Penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kudus memiliki persepsi yang cukup positif terhadap penerapan Total Quality Management (TQM). Hal ini terlihat dari hasil observasi awal dan wawancara singkat yang mengindikasikan adanya kepuasan terhadap berbagai aspek layanan dan proses pembelajaran. Meskipun demikian, diperlukan kajian lebih mendalam untuk mengukur tingkat kepuasan secara komprehensif, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat

penerapan TQM, serta merumuskan strategi yang tepat guna mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana penerapan prinsip-prinsip TQM berdampak terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kudus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk penerapan TQM di madrasah, menganalisis faktor pendorong dan penghambatnya, serta mengevaluasi dampaknya terhadap hasil belajar dan mutu pendidikan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan, baik di MAN 2 Kudus maupun di lembaga pendidikan sejenis lainnya

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam rangka memperkuat landasan konseptual, penelitian ini merujuk pada sejumlah studi terdahulu yang relevan, khususnya yang membahas implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan mutu pendidikan. Kajian ini menjadi acuan penting untuk memahami bagaimana pendekatan TQM diintegrasikan dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam (Fitriyanti, 2021).

Penelitian Meichaty (2022) mengkaji penerapan TQM di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangko dan menemukan bahwa pelaksanaan TQM yang terpadu dapat meningkatkan mutu pembelajaran. Tidak hanya berfokus pada aspek akademik, TQM juga menekankan pentingnya nilai estetika dan etika, sehingga pendidik dituntut memiliki kompetensi holistik dalam membentuk karakter peserta didik yang siap menghadapi tantangan kehidupan sosial. Senada dengan hal tersebut, Samsirin (2015) menekankan bahwa lembaga pendidikan Islam yang menerapkan TQM perlu memahami standar mutu dan orientasi kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, mutu pendidikan diukur dari sejauh mana input, proses, dan output pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan.

Hidayah (2023) dalam penelitiannya menekankan bahwa peningkatan pengelolaan proses pendidikan melalui TQM memerlukan implementasi tujuh prinsip utama: fokus pada pelanggan, pemahaman terhadap proses, peningkatan berkelanjutan, partisipasi penuh seluruh komponen, manajemen berbasis data, pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik, serta pendekatan sistemik. Prinsip-prinsip tersebut dinilai efektif dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dan dampaknya terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kudus. Metode ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara holistik melalui teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan analisis dokumen. Lokasi penelitian dipilih di MAN 2 Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, karena institusi ini aktif menerapkan strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis Islam serta memiliki aksesibilitas yang mendukung kegiatan penelitian. Penelitian dilaksanakan pada Januari hingga Maret 2025, mencakup tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akhir.

Data yang dikumpulkan berupa deskripsi mengenai penerapan TQM dan strategi peningkatan kepuasan peserta didik, dengan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua. Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen pendukung seperti kebijakan madrasah, laporan evaluasi, dan hasil survei kepuasan siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi kegiatan pembelajaran, wawancara mendalam, penyebaran kuesioner, serta analisis dokumen terkait. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan informasi relevan, kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau visualisasi untuk mempermudah pemahaman. Kesimpulan ditarik dari pola-pola temuan dan diverifikasi untuk menjamin validitas. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, serta uji kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas secara sistematis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip TQM di MAN 2 Kudus

Berdasarkan hasil wawancara dengan Drs. H. Ali Musyafak, M.Pd., selaku Kepala MAN 2 Kudus, serta beberapa informan kunci lainnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus telah dijalankan secara sistematis, menyeluruh, dan terintegrasi dengan budaya mutu madrasah. Analisis ini memperkuat relevansi penerapan tersebut dengan teori TQM menurut Edward Sallis, yang dikenal luas dalam konteks manajemen mutu pendidikan.

Edward Sallis (2002) dalam bukunya *"Total Quality Management in Education"* menekankan bahwa TQM dalam lembaga pendidikan merupakan strategi menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen lembaga pendidikan secara aktif. Pendekatan ini menekankan tiga pilar utama: komitmen terhadap mutu, fokus pada pelanggan (siswa), dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

a. Komitmen terhadap Mutu

Sallis menyatakan bahwa TQM harus dimulai dari tingkat pimpinan tertinggi lembaga. Dalam hal ini, Kepala MAN 2 Kudus menunjukkan komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu madrasah melalui peran aktifnya sebagai fasilitator, motivator, dan penggerak budaya mutu. Strategi peningkatan mutu juga diimplementasikan melalui penyusunan dokumen Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Renop), yang menunjukkan adanya visi jangka panjang serta kebijakan mutu yang jelas dan terukur-sebuah langkah yang sangat disarankan dalam pendekatan TQM oleh Edward Sallis.

b. Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Menurut Sallis, peserta didik merupakan pelanggan utama dalam TQM. MAN 2 Kudus menerapkan prinsip ini dengan mengedepankan kepuasan siswa melalui layanan bimbingan konseling, fasilitas pembelajaran yang nyaman, serta pemanfaatan teknologi digital. Pendekatan *student-centered learning* dan penyediaan ruang aspirasi, seperti media sosial dan kotak saran digital, mencerminkan pentingnya umpan balik sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan.

c. Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

Prinsip siklus *plan-do-review-improve* dalam TQM, sebagaimana dikemukakan oleh Edward Sallis, diterapkan di MAN 2 Kudus melalui evaluasi rutin pembelajaran, seperti supervisi guru, analisis RPP, dan asesmen hasil belajar. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan berbasis data. Selain itu, pelatihan berkala seperti *In House Training* (IHT) dan workshop mencerminkan komitmen madrasah dalam pengembangan SDM untuk mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.

d. Keterlibatan Seluruh Elemen Lembaga (*Total Involvement*)

Sallis menekankan bahwa TQM hanya akan berhasil jika seluruh komponen organisasi, termasuk guru, tenaga kependidikan, siswa, dan orang tua, terlibat secara aktif. Hal ini terefleksi di MAN 2 Kudus melalui keterlibatan guru dalam pengembangan kurikulum,

partisipasi siswa dalam kegiatan OSIS dan ekstrakurikuler, serta kolaborasi dengan komite madrasah dan orang tua siswa. Kepemimpinan yang inklusif dan pendekatan partisipatif dalam pengambilan keputusan menjadi kunci dalam membangun budaya mutu yang kolektif.

e. Pembangunan Budaya Mutu

Menurut Edward Sallis, TQM tidak sekadar metode atau sistem, melainkan sebuah budaya kerja dan belajar yang berorientasi pada mutu. Di MAN 2 Kudus, budaya mutu ini mulai mengakar, terlihat dari semangat inovasi pembelajaran yang ditunjukkan guru, penggunaan teknologi dalam pembelajaran, serta lingkungan madrasah yang mendukung pengembangan potensi siswa secara holistik.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus mencerminkan prinsip-prinsip yang dikemukakan Edward Sallis, di mana mutu menjadi strategi inti dalam penyelenggaraan pendidikan. Implementasi TQM di madrasah ini tidak hanya berupa pendekatan teknis, melainkan transformasi budaya yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan pimpinan, guru, peserta didik, dan orang tua—dalam ekosistem pendidikan yang sinergis. Kepemimpinan yang kuat, fokus pada peserta didik sebagai pelanggan internal, partisipasi aktif seluruh warga madrasah, serta komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan menjadi fondasi utama. Prinsip-prinsip seperti *customer focus*, *continuous improvement*, *total participation*, dan pengambilan keputusan berbasis data diterapkan secara konsisten untuk mewujudkan mutu pendidikan yang berkelanjutan (Fitriyanti, 2021).

Madrasah berperan strategis dalam pengelolaan mutu pendidikan, dengan kepala madrasah sebagai aktor kunci dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM). Di MAN 2 Kudus, kepemimpinan diarahkan pada peningkatan kepuasan peserta didik melalui penyediaan fasilitas pendukung, layanan konseling, dan pengembangan potensi siswa. Partisipasi aktif siswa difasilitasi melalui media aspirasi seperti kotak saran digital dan evaluasi guru, yang membentuk budaya komunikasi dua arah. Kurikulum pun dikembangkan secara partisipatif agar selaras dengan kebutuhan dan harapan peserta didik.

Dalam paradigma TQM, peserta didik diposisikan sebagai pelanggan utama yang harus mendapatkan layanan terbaik. Pendekatan *student-centered learning* yang diterapkan di MAN 2 Kudus menempatkan siswa sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Siswa didorong untuk terlibat dalam diskusi, memilih proyek sesuai minat, dan mengembangkan keterampilan abad 21 melalui pemanfaatan teknologi digital.

Selain itu, madrasah secara rutin melakukan evaluasi terhadap capaian belajar siswa, baik melalui penilaian akademik maupun non-akademik. Hasil evaluasi ini tidak hanya menjadi dasar perbaikan program, tetapi juga menjadi bahan komunikasi dengan orang tua untuk

bersama-sama mencari solusi atas berbagai tantangan yang dihadapi siswa. Dengan demikian, peserta didik tidak hanya menjadi objek, tetapi juga subjek aktif dalam proses peningkatan mutu pendidikan.

Peran orang tua dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus sangat penting sebagai mitra strategis madrasah. Keterlibatan mereka mencakup pengawasan belajar di rumah, pemberian dukungan moral, serta partisipasi aktif dalam forum komunikasi seperti pertemuan wali murid, paguyuban kelas, dan grup daring. Melalui mekanisme ini, orang tua dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pendidikan, termasuk kegiatan ekstrakurikuler. Kontribusi mereka tidak hanya memperkuat sinergi madrasah-orang tua, tetapi juga meningkatkan motivasi dan prestasi belajar siswa serta membangun tanggung jawab kolektif dalam mencapai mutu pendidikan yang optimal.

Penerapan TQM di madrasah menuntut adanya sinergi antara madrasah, peserta didik, dan orang tua. Hubungan yang harmonis dan kolaboratif antara ketiganya menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan berorientasi pada mutu berkelanjutan.

Madrasah sebagai pengelola sistem pendidikan harus mampu menciptakan iklim kerja yang terbuka, inovatif, dan partisipatif. Peserta didik sebagai pusat layanan harus dilibatkan secara aktif dalam setiap proses pembelajaran dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, orang tua sebagai mitra strategis harus didorong untuk berpartisipasi aktif dalam mendukung dan mengawasi proses pendidikan anak, baik di rumah maupun di madrasah.

Komunikasi yang efektif antara ketiga pihak menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan sinergi. Madrasah perlu menyediakan saluran komunikasi yang terbuka dan responsif, seperti forum diskusi, pertemuan rutin, dan platform daring. Orang tua perlu diberi akses terhadap informasi perkembangan anak dan program madrasah, sehingga dapat memberikan dukungan yang tepat. Peserta didik pun harus diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka, agar proses pendidikan benar-benar sesuai dengan harapan dan potensi yang dimiliki.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus menghadapi tantangan seperti keragaman karakter siswa, tingkat disiplin yang bervariasi, serta keterbatasan waktu dan sumber daya. Untuk mengatasinya, madrasah menerapkan strategi pembinaan personal, pendampingan rutin, dan evaluasi berkala guna memastikan layanan pendidikan sesuai kebutuhan individu siswa. Pelibatan orang tua juga diperkuat melalui pendekatan dialogis, pelatihan, penyediaan informasi transparan, dan optimalisasi peran komite madrasah.

Keberhasilan implementasi TQM terletak pada sinergi antara madrasah, peserta didik, dan orang tua yang dibangun melalui komitmen dan kolaborasi berkelanjutan. Dampaknya tidak hanya terlihat pada capaian akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter, kemandirian, serta kepuasan seluruh warga madrasah terhadap proses pendidikan yang bermutu.

Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan TQM di MAN 2 Kudus

Analisis data mengenai faktor pendorong dan penghambat penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus dapat dikaitkan dengan berbagai teori dan prinsip TQM yang relevan.

a. Faktor pendorong

Komitmen pimpinan merupakan faktor kunci dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM), sebagaimana ditegaskan oleh W. Edwards Deming melalui prinsip *14 Points for Management*. Di MAN 2 Kudus, komitmen ini tercermin dalam kepemimpinan kepala madrasah, Drs. H. Ali Musyafak, M.Pd., yang menekankan visi madrasah sebagai institusi unggulan yang aman, sehat, dan membanggakan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui kebijakan strategis seperti penyusunan Renstra dan Renop, penguatan SDM, pemanfaatan teknologi, alokasi sumber daya, serta evaluasi berbasis data. Seluruh langkah tersebut menjadi landasan pengelolaan mutu madrasah secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

Kedua, Kepala madrasah berperan sebagai fasilitator yang mendorong budaya inovasi dan kolaborasi di MAN 2 Kudus. Melalui komunikasi terbuka dan koordinasi lintas bidang, seluruh elemen madrasah dilibatkan dalam peningkatan mutu. Pembinaan rutin dan rapat koordinasi dilakukan untuk memastikan kebijakan berjalan efektif dan mendapat dukungan bersama.

Ketiga, Komitmen pimpinan juga tercermin dalam penguatan layanan peserta didik melalui penyediaan fasilitas belajar yang nyaman, seperti laboratorium, Wi-Fi, dan ruang kelas ber-AC. Pendekatan *student-centered learning* diterapkan dengan dukungan mekanisme umpan balik, seperti evaluasi guru oleh siswa dan kotak saran digital, yang menunjukkan orientasi madrasah terhadap kepuasan peserta didik sebagai pelanggan utama.

Kepala madrasah secara aktif melibatkan komite dan orang tua dalam pengambilan keputusan dan evaluasi program, menciptakan sinergi yang kuat antara madrasah dan stakeholder eksternal. Dukungan tersebut tidak hanya bersifat moral, tetapi juga material, khususnya dalam penyediaan fasilitas dan kegiatan ekstrakurikuler. Selain itu, pembinaan rutin melalui pelatihan, workshop, dan supervisi menjadi bagian dari upaya peningkatan kompetensi

guru dan tenaga kependidikan. Evaluasi program dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas dan mendukung perbaikan berkelanjutan sesuai prinsip TQM.

Kepemimpinan yang berkomitmen tinggi menjadi fondasi budaya mutu di MAN 2 Kudus. Kepala madrasah tidak hanya berperan sebagai pengarah, tetapi juga menjadi teladan dalam integritas dan inovasi, sehingga mampu menggerakkan seluruh elemen madrasah menuju tercapainya prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM). Komitmen ini tercermin dalam pengelolaan yang adaptif, unggul, dan berbasis pelayanan.

Sejalan dengan pandangan Joseph M. Juran, kolaborasi lintas bidang di MAN 2 Kudus menjadi kunci keberhasilan program berbasis mutu, termasuk dalam pengembangan kurikulum, peningkatan fasilitas, dan kegiatan ekstrakurikuler. Penerapan TQM juga melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk peserta didik. Keterlibatan aktif siswa dalam organisasi madrasah berkontribusi terhadap pembentukan karakter, peningkatan motivasi, dan kualitas program.

Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif. MAN 2 Kudus terus melakukan pembenahan, seperti pengadaan AC, LCD projector, peningkatan internet, serta fasilitas ibadah dan kebersihan, demi mendukung kenyamanan dan mutu pembelajaran.

b. Faktor Penghambat

TQM menekankan pentingnya pendekatan personalisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang beragam. Dalam konteks pendidikan, perbedaan karakter siswa menuntut adanya strategi pembelajaran dan pembinaan yang fleksibel dan adaptif. MAN 2 Kudus mengatasi perbedaan karakter siswa melalui pendekatan personal (pembimbingan individual, konseling), yang memperhatikan karakteristik, gaya belajar, dan kebutuhan unik masing-masing siswa.

Berdasarkan data penelitian di MAN 2 Kudus dan mengacu pada teori TQM Edward Sallis, berikut analisis faktor penghambat penerapan TQM:

1) Hambatan Kultural dan Resistensi Perubahan

Menurut Sallis, salah satu penghambat utama TQM adalah aspek kultural dan resistensi terhadap perubahan. Di MAN 2 Kudus, hal ini tercermin dari "perbedaan karakter siswa" dan "tingkat disiplin yang beragam" yang menyebabkan perlunya pendekatan berbeda dalam pembinaan. Heterogenitas karakter siswa dengan latar belakang berbeda membutuhkan adaptasi budaya mutu yang tidak mudah diinternalisasi secara merata.

2) Keterbatasan Sumber Daya

Sallis menekankan bahwa implementasi TQM membutuhkan sumber daya yang memadai, termasuk waktu. Data menunjukkan bahwa MAN 2 Kudus menghadapi "keterbatasan waktu" dalam menyeimbangkan kegiatan akademik dan non-akademik. Keterbatasan ini menjadi hambatan signifikan karena TQM membutuhkan waktu untuk perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang komprehensif.

3) Kompleksitas Kebutuhan Pelanggan

Dalam teori Sallis, memahami dan memenuhi kebutuhan beragam pelanggan (siswa) merupakan tantangan tersendiri. MAN 2 Kudus menghadapi hambatan ini dalam bentuk heterogenitas karakter siswa yang membutuhkan pendekatan personal. Kompleksitas ini sesuai dengan pandangan Sallis bahwa institusi pendidikan harus mampu memenuhi kebutuhan individual siswa sebagai pelanggan utama.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, MAN 2 Kudus telah menerapkan strategi yang selaras dengan rekomendasi Sallis, yaitu:

- 1) Pendekatan personal untuk mengatasi perbedaan karakteristik siswa
- 2) Pembinaan rutin untuk membangun budaya mutu dan disiplin
- 3) Evaluasi berkala untuk memastikan perbaikan berkelanjutan

Strategi-strategi ini mencerminkan prinsip *continuous improvement* yang menjadi inti dari teori TQM Edward Sallis.

Disiplin menjadi pilar utama dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di MAN 2 Kudus. Untuk menumbuhkan budaya disiplin dan tanggung jawab, madrasah menerapkan pembinaan rutin dan pembimbingan individual bagi siswa tertentu. Efisiensi waktu dijaga melalui penjadwalan program yang terstruktur dan evaluasi berkala, guna menjaga keseimbangan antara aktivitas akademik dan non-akademik. Evaluasi ini juga berfungsi sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan, sesuai dengan prinsip TQM.

Penerapan TQM di MAN 2 Kudus didukung oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling melengkapi. Meskipun terdapat beberapa hambatan, madrasah mampu mengatasinya melalui strategi yang tepat dan efektif. Komitmen pimpinan, kolaborasi antar bidang, keterlibatan siswa dan orang tua, serta ketersediaan sarana prasarana menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi TQM di MAN 2 Kudus. Dengan terus berupaya meningkatkan mutu secara berkelanjutan, MAN 2 Kudus dapat menjadi model bagi madrasah lain dalam menerapkan TQM untuk mencapai keunggulan pendidikan.

Dampak Penerapan *Total Quality Management* terhadap Hasil Belajar Siswa dan Mutu Pendidikan Secara Keseluruhan

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen dan mutu layanan pendidikan secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan teori TQM menurut Edward Sallis (2002) yang menyatakan bahwa “*TQM is a philosophy and a set of guiding principles that represent the foundation of a continuously improving organization*” sebuah filosofi manajemen yang bertujuan untuk menciptakan peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan.

a. Peningkatan Kualitas Manajemen Organisasi

Sallis menekankan bahwa penerapan TQM dalam lembaga pendidikan bertujuan untuk menyusun dan menjalankan sistem manajemen yang mampu mendukung *koordinasi* internal serta hubungan eksternal yang kuat (Kristanti et al., 2023). MAN 2 Kudus telah mengimplementasikan hal ini melalui peningkatan sistem komunikasi internal antar bagian dan keterbukaan dalam hubungan eksternal dengan masyarakat dan stakeholder. Hasilnya adalah peningkatan citra profesional madrasah yang meningkatkan kepercayaan publik.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 2 Kudus telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas manajemen organisasi madrasah. Sejak diimplementasikan secara sistematis, TQM menjadi landasan utama dalam setiap aspek pengelolaan madrasah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Prinsip-prinsip TQM mendorong seluruh elemen madrasah untuk berorientasi pada mutu berkelanjutan, kolaborasi, dan kepuasan pelanggan, dalam hal ini peserta didik dan orang tua (Hasbullah, 2010).

Penerapan TQM di MAN 2 Kudus membentuk budaya organisasi yang partisipatif dan kolaboratif, dipimpin oleh kepala madrasah sebagai agen transformasi. Koordinasi lintas bidang dan keterlibatan seluruh elemen diperkuat melalui kebijakan strategis seperti Renstra dan Renop, yang memfokuskan pada pengembangan SDM, integrasi teknologi, dan evaluasi berbasis data untuk menjamin akuntabilitas dan keberlanjutan program. Dampaknya terlihat pada peningkatan kualitas layanan pendidikan melalui pendekatan *student-centered learning* dan penguatan layanan bimbingan konseling berbasis aspirasi siswa.

Selain itu, TQM mendorong inovasi pembelajaran dengan meningkatkan kompetensi guru melalui pelatihan dan berbagi praktik baik. Integrasi teknologi seperti e-learning dan Google Classroom mendukung pembelajaran yang adaptif dan kontekstual. Guru diberi ruang berinovasi dalam metode aktif, guna menumbuhkan kreativitas serta kemandirian siswa

Dari sisi manajemen sarana prasarana, TQM mendorong pengelolaan fasilitas yang lebih terencana dan berkelanjutan. Perbaikan dan pembaruan fasilitas, seperti pengadaan AC, peningkatan jaringan internet, dan penyediaan laboratorium modern, dilakukan secara bertahap untuk menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan dan motivasi belajar siswa.

Evaluasi berkala sebagai bagian dari siklus TQM memastikan bahwa setiap program yang dijalankan selalu dimonitor dan dievaluasi efektivitasnya. Rapat evaluasi, supervisi guru, dan analisis capaian siswa menjadi sarana refleksi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, TQM telah membentuk budaya organisasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada perbaikan terus-menerus.

Secara keseluruhan, penerapan TQM di MAN 2 Kudus telah meningkatkan kualitas manajemen organisasi, menciptakan budaya mutu yang kuat, serta menghasilkan layanan pendidikan yang unggul dan kompetitif. Madrasah mampu beradaptasi dengan tantangan zaman, mempertahankan prestasi, dan menjadi rujukan dalam pengelolaan pendidikan berbasis mutu di tingkat regional maupun nasional.

b. Perbaikan Berkelanjutan dan Kepuasan *Stakeholder*

Prinsip *continuous improvement* dalam TQM, sebagaimana dikemukakan Sallis, tercermin dalam upaya berkelanjutan MAN 2 Kudus memperbaiki layanan administrasi, pembelajaran, dan ekstrakurikuler. Program kesiswaan difokuskan pada pembentukan karakter melalui disiplin dan tanggung jawab. Prinsip *customer satisfaction* juga diimplementasikan melalui partisipasi siswa dan orang tua. Respon positif yang diterima mencerminkan keberhasilan pendekatan *customer-driven improvement*. Secara keseluruhan, penerapan TQM berdampak pada peningkatan mutu layanan dan kepuasan stakeholder, serta memperkuat posisi madrasah sebagai institusi unggulan.

Penerapan TQM di MAN 2 Kudus mendorong perbaikan berkelanjutan melalui siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), yang diwujudkan dalam evaluasi rutin, supervisi akademik, dan penyesuaian strategi pembelajaran berbasis hasil capaian siswa. Komitmen ini juga tercermin dalam pembaruan fasilitas secara bertahap, seperti peningkatan kualitas ruang kelas, jaringan internet, media pembelajaran, serta sarana ibadah dan kebersihan. Upaya tersebut menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung motivasi serta prestasi peserta didik.

Dari sisi kepuasan *stakeholder*, penerapan TQM telah memberikan dampak positif terhadap berbagai pihak. Bagi peserta didik sebagai *stakeholder* utama, pendekatan *student-centered learning* dan penyediaan fasilitas modern telah meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan. Mekanisme umpan balik seperti angket evaluasi guru oleh siswa

dan kotak saran digital menjadi sarana efektif untuk menjaring aspirasi peserta didik, yang kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan proses pembelajaran (Saparina et al., 2020)

Orang tua siswa sebagai *stakeholder* eksternal juga merasakan dampak positif dari penerapan TQM. Keterlibatan aktif komite madrasah dan orang tua dalam kegiatan pendidikan dan pengembangan karakter memberikan rasa memiliki dan kepuasan terhadap layanan madrasah. Komunikasi terbuka antara madrasah dan orang tua melalui berbagai forum dan media digital memastikan bahwa harapan dan kebutuhan orang tua dapat terakomodasi dengan baik.

Bagi guru dan tenaga kependidikan, TQM telah menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan profesional. Program pelatihan seperti *In House Training (IHT)*, *workshop*, serta kemitraan dengan lembaga eksternal telah meningkatkan kompetensi dan kepuasan kerja mereka. Keterlibatan guru dalam proses perencanaan dan pengembangan strategi pembelajaran juga memberikan rasa dihargai dan diakui kontribusinya.

Masyarakat dan dunia kerja sebagai *stakeholder* yang lebih luas juga merasakan manfaat dari lulusan MAN 2 Kudus yang berkualitas. Dengan diversifikasi madrasah akademik dan madrasah riset, MAN 2 Kudus mampu menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul dalam akademik, tetapi juga memiliki keterampilan riset, bahasa, IT, dan life skill yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan dunia kerja.

Meskipun masih menghadapi tantangan seperti heterogenitas karakter siswa dan keterbatasan waktu, MAN 2 Kudus terus berkomitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui pendekatan personal, pembinaan rutin, dan evaluasi berkala. Dengan demikian, penerapan TQM telah menjadikan MAN 2 Kudus sebagai lembaga pendidikan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh stakeholder.

c. Evaluasi yang Terstruktur dan Partisipatif

Dalam teorinya, Sallis menyebutkan bahwa keberhasilan TQM sangat tergantung pada evaluasi mutu yang bersifat partisipatif dan berorientasi pada data. MAN 2 Kudus telah menjalankan sistem evaluasi yang terstruktur melalui rapat pimpinan, evaluasi kesiswaan, serta pengumpulan umpan balik dari siswa dan orang tua. Evaluasi ini tidak hanya administratif, tetapi juga substantif dan digunakan untuk perbaikan nyata terhadap program-program yang dijalankan.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di MAN 2 Kudus telah membawa perubahan mendasar dalam sistem evaluasi yang dijalankan di lingkungan madrasah. Evaluasi yang terstruktur dan partisipatif menjadi salah satu pilar utama dalam memastikan tercapainya

mutu pendidikan yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan seluruh warga madrasah.

Evaluasi di MAN 2 Kudus dilakukan secara terstruktur melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut. Setiap program diawali dengan penetapan indikator mutu yang terukur, disertai supervisi rutin oleh kepala madrasah dan tim kurikulum, seperti penelaahan RPP, observasi pembelajaran, dan analisis hasil belajar. Hasil supervisi digunakan sebagai dasar perbaikan metode, materi, dan kompetensi guru. Evaluasi capaian belajar siswa dilakukan melalui ujian berkala, dengan analisis hasil secara statistik untuk menentukan kebutuhan remedial atau pengayaan, sehingga evaluasi berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas pembelajaran, bukan sekadar administrasi.

Prinsip partisipatif dalam evaluasi diterapkan secara menyeluruh di MAN 2 Kudus dengan melibatkan guru, siswa, tenaga kependidikan, dan orang tua. Guru berperan aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan program, sementara siswa diberikan ruang menyampaikan umpan balik melalui angket, kotak saran digital, dan forum diskusi. Orang tua turut berkontribusi melalui pertemuan wali murid dan komite madrasah. Evaluasi partisipatif ini membentuk budaya mutu yang kuat, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan berbasis data, serta mendorong rasa memiliki terhadap proses pendidikan. Dampaknya, kepuasan siswa dan orang tua meningkat karena mereka merasa dilibatkan secara aktif dalam pengembangan layanan pendidikan.

d. Pengembangan Profesional Berbasis Mutu

Sallis juga menekankan pentingnya *staff development* sebagai bagian integral dari budaya mutu. Dalam hal ini, MAN 2 Kudus telah menyelenggarakan pelatihan rutin bagi guru dan tenaga kependidikan yang mencakup manajemen mutu, karakter building, dan pendekatan pedagogis berbasis TQM. Dengan demikian, peran guru tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga pembina karakter dan fasilitator proses belajar yang efektif.

Salah satu dampak utama penerapan TQM adalah peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan melalui program pelatihan dan pembinaan yang terstruktur. MAN 2 Kudus secara konsisten menyelenggarakan berbagai kegiatan pengembangan profesional seperti *In House Training (IHT)*, *workshop*, seminar, dan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran masa kini. Program-program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan pedagogik, tetapi juga pada penguasaan teknologi pendidikan, pengembangan kurikulum, serta peningkatan soft skills seperti komunikasi dan kepemimpinan.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di MAN 2 Kudus mendorong terciptanya budaya belajar sepanjang hayat di kalangan guru dan staf. Kepala madrasah berperan sebagai

fasilitator dan motivator dalam membangun iklim kerja yang mendukung pengembangan profesional berkelanjutan. Evaluasi dan supervisi rutin memberikan umpan balik konstruktif guna meningkatkan kualitas pengajaran. Selain itu, keterlibatan guru dalam perencanaan kurikulum dan strategi pembelajaran mencerminkan prinsip partisipatif TQM. Keterlibatan aktif ini tidak hanya meningkatkan mutu pendidikan, tetapi juga menumbuhkan motivasi dan inovasi dalam praktik pembelajaran (Fauzan, 2016).

Dukungan fasilitas yang memadai, seperti laboratorium komputer, jaringan internet stabil, ruang multimedia, dan akses platform digital (Google Classroom dan e-learning madrasah), menjadi faktor penting dalam pengembangan profesional guru di MAN 2 Kudus. Fasilitas ini memungkinkan penerapan metode pembelajaran yang interaktif dan relevan. Secara keseluruhan, penerapan TQM di MAN 2 Kudus berkontribusi pada peningkatan kompetensi tenaga pendidik serta penguatan budaya mutu madrasah, sehingga mampu menghadirkan layanan pendidikan yang unggul, adaptif, dan berkelanjutan sesuai visi mencetak lulusan berakhlak Islami, berprestasi, dan melek teknologi.

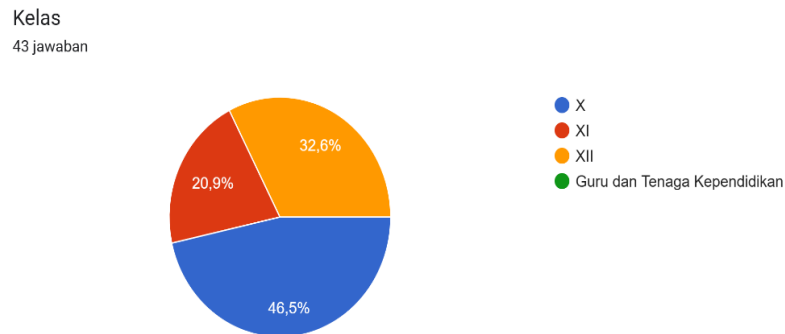
e. Strategi dan Budaya Organisasi yang Sinergis

Penerapan TQM yang sukses menurut Edward Sallis harus didukung oleh budaya organisasi yang sinergis dan terbuka terhadap perubahan. MAN 2 Kudus telah menunjukkan strategi perbaikan berkelanjutan melalui program mentoring siswa, pelatihan pengurus OSIS, dan penguatan koordinasi antar bidang. Komunikasi terbuka antara pimpinan, guru, siswa, dan orang tua menjadi fondasi dari budaya evaluatif yang sehat, sebagaimana yang digariskan oleh Sallis sebagai bagian dari *quality culture*. TQM tidak hanya menjadi kerangka kerja dalam peningkatan mutu pendidikan, tetapi juga menjiwai seluruh aspek manajemen dan kehidupan warga madrasah, sehingga tercipta sinergi yang kuat antara strategi kelembagaan dan budaya organisasi.

Secara strategis, MAN 2 Kudus mengintegrasikan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) ke dalam seluruh siklus manajerial, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, melalui penyusunan dokumen Renstra dan Renop yang berbasis data dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Kepemimpinan kepala madrasah yang visioner dan komunikatif menjadi kunci dalam mendorong implementasi kebijakan yang sistematis. Budaya organisasi pun tumbuh partisipatif dan kolaboratif, ditandai oleh keterlibatan aktif guru, tenaga kependidikan, siswa, dan komite madrasah dalam proses pengambilan keputusan. Guru berperan sebagai mitra strategis dalam pengembangan kurikulum, sementara siswa diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi melalui berbagai kanal evaluatif. Sinergi strategi dan budaya ini diwujudkan dalam layanan pendidikan berbasis kepuasan peserta didik, yang

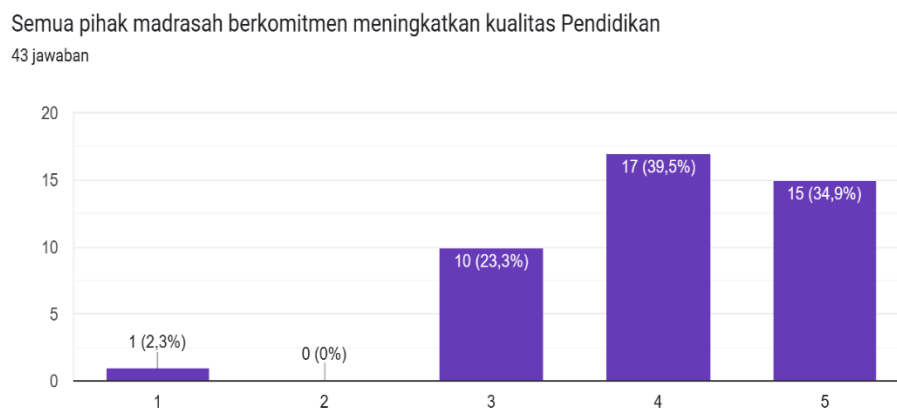
mengedepankan *student-centered learning*, pemanfaatan teknologi, kegiatan ekstrakurikuler, dan pembinaan karakter. Budaya evaluasi berkelanjutan diperkuat melalui supervisi akademik dan inovasi pembelajaran, menciptakan lingkungan belajar yang adaptif, inklusif, dan berdaya saing.

Analisis Data Berdasarkan Hasil Kuesioner



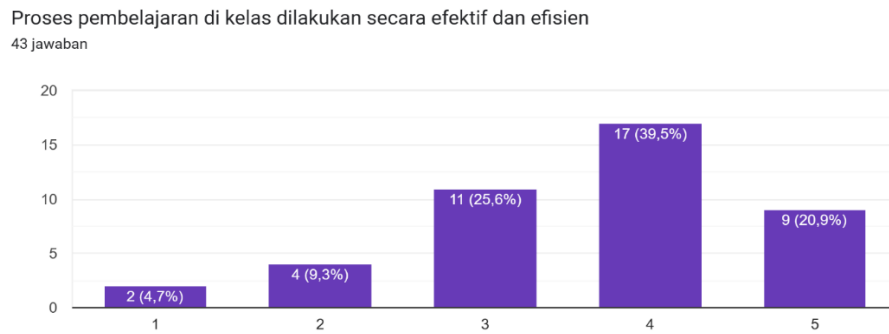
Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelas pada Kuesioner Penerapan TQM di MAN 2 Kudus

Berdasarkan diagram lingkaran dari kuesioner penerapan *Total Quality Management* yang dijawab oleh 43 responden, mayoritas responden berasal dari kelas X dengan persentase 46.5%. Responden dari kelas XII memiliki persentase 32.6%, sedangkan 20.9% responden berasal dari kelas XI.



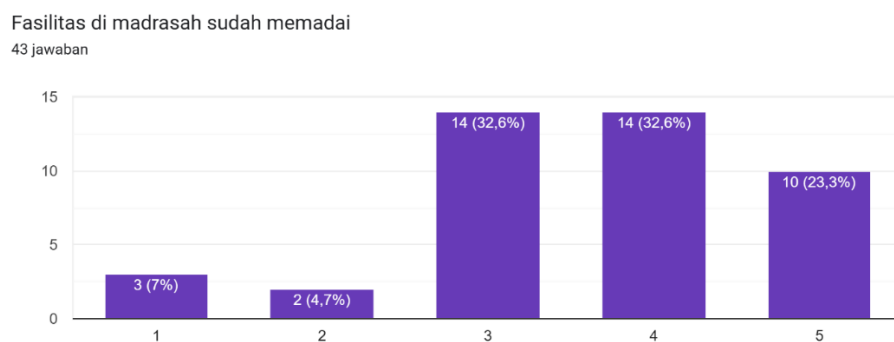
Gambar 2. Komitmen Seluruh Pihak Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di MAN 2 Kudus

Diagram batang menunjukkan bahwa mayoritas responden (39.5%) memberikan skor 4 (dari skala 1 sampai 5) terhadap pernyataan bahwa semua pihak di madrasah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Sementara itu, 34.9% responden memberikan skor sempurna (5). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya komitmen yang kuat dari berbagai pihak di madrasah untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Namun, ada sebagian kecil responden yang memberikan skor lebih rendah (1 sampai 3), yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan persepsi tentang komitmen mutu di kalangan warga madrasah.



Gambar 3. Tingkat Efektivitas Proses Pembelajaran di Kelas

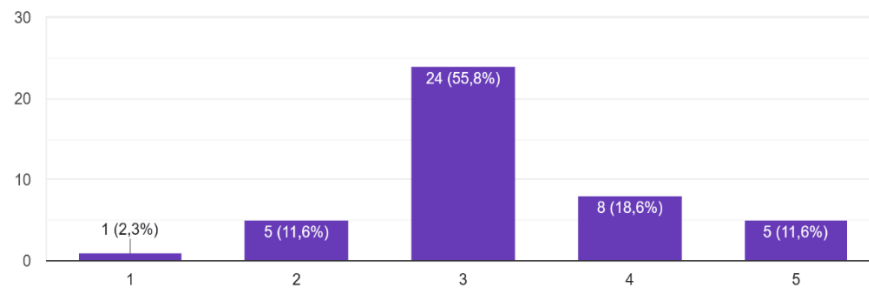
Diagram batang menunjukkan respons 43 responden terkait efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran di kelas. Mayoritas memberikan skor tinggi, yakni 39,5% skor 4, 25,6% skor 3, dan 20,9% skor 5. Hanya 14% yang memberi skor rendah (1 dan 2). Hasil ini mencerminkan persepsi positif terhadap proses pembelajaran, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.



Gambar 4. Fasilitas di Madrasah

Diagram batang menunjukkan respons 43 responden terhadap pernyataan "Fasilitas di madrasah sudah memadai." Sebagian besar responden memberikan skor sedang hingga tinggi, yakni 32,6% memberikan skor 3 dan 4, serta 23,3% memberikan skor 5. Sebaliknya, hanya 11,7% yang memberi skor rendah (1 dan 2). Temuan ini mencerminkan persepsi moderat hingga positif terhadap fasilitas madrasah, meskipun masih terdapat ruang perbaikan.

Evaluasi terhadap kualitas pembelajaran dilakukan secara rutin
43 jawaban

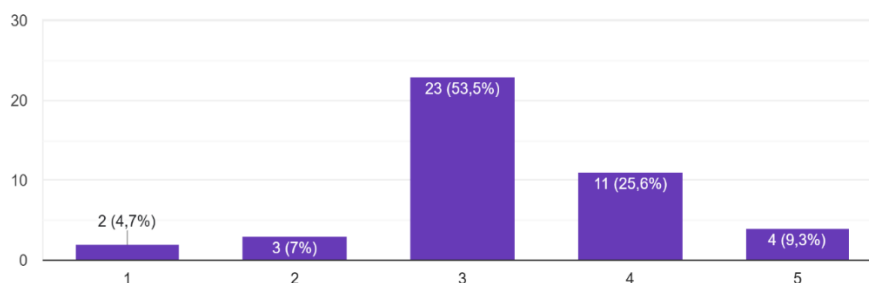


Gambar 5. Frekuensi Evaluasi terhadap Kualitas Pembelajaran

Hasil kuesioner dari 43 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 24 orang (55,8%), memberikan penilaian pada skala 3, yang mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap kualitas pembelajaran dilakukan dengan cukup rutin. Selanjutnya, 8 responden (18,6%) memberikan penilaian pada skala 4, dan 5 responden (11,6%) memberikan nilai tertinggi (skala 5), yang menandakan bahwa sebagian responden menilai evaluasi pembelajaran dilakukan dengan sangat rutin. Namun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian rendah, yaitu 5 responden (11,6%) pada skala 2 dan 1 responden (2,3%) pada skala 1.

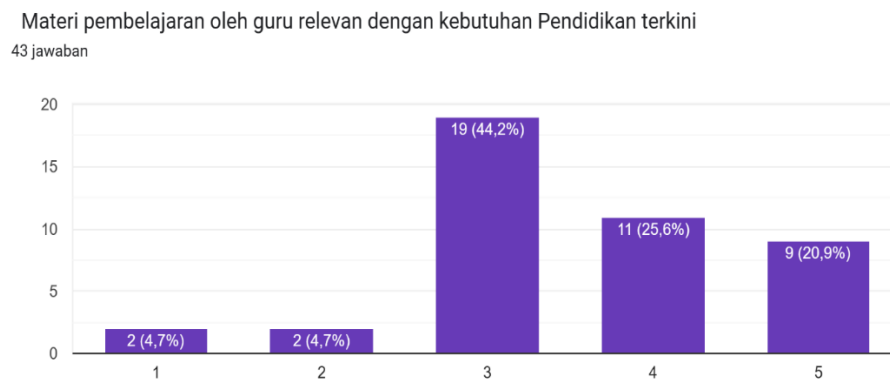
Secara umum, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa evaluasi terhadap kualitas pembelajaran telah dilaksanakan secara rutin, meskipun terdapat sejumlah kecil responden yang merasakan sebaliknya, sehingga hal ini menjadi masukan penting untuk peningkatan konsistensi dalam pelaksanaan evaluasi.

Peserta didik puas dengan metode pengajaran guru
43 jawaban



Gambar 6. Kepuasan Peserta Didik dengan Metode Pengajaran Guru

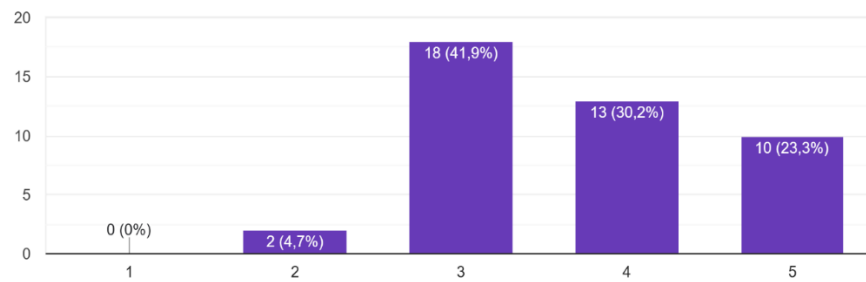
Sebanyak 23 orang (53,5%) memberikan penilaian pada skala 3 terhadap kepuasan peserta didik terhadap metode pengajaran guru. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai metode pengajaran berada pada tingkat kepuasan sedang. Sebanyak 11 responden (25,6%) memberikan penilaian pada skala 4 dan 4 responden (9,3%) pada skala 5, yang menunjukkan bahwa sejumlah responden merasa cukup puas hingga sangat puas terhadap metode pengajaran guru. Sementara itu, terdapat 3 responden (7%) yang memberikan penilaian pada skala 2, dan 2 responden (4,7%) pada skala 1, menandakan adanya sebagian kecil yang kurang puas.



Gambar 7. Relevansi Materi Pembelajaran Guru dengan Pendidikan Terkini

Berdasarkan hasil kuesioner yang ditampilkan pada diagram, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai materi pembelajaran yang diberikan oleh guru sudah cukup relevan dengan kebutuhan pendidikan terkini. Hal ini terlihat dari 44,2% responden yang memilih skala 3, diikuti oleh 25,6% pada skala 4, dan 20,9% pada skala 5. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memilih skala 1 dan 2, masing-masing sebesar 4,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, materi pembelajaran yang disampaikan guru telah menyesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan pendidikan saat ini, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar relevansi materi semakin optimal

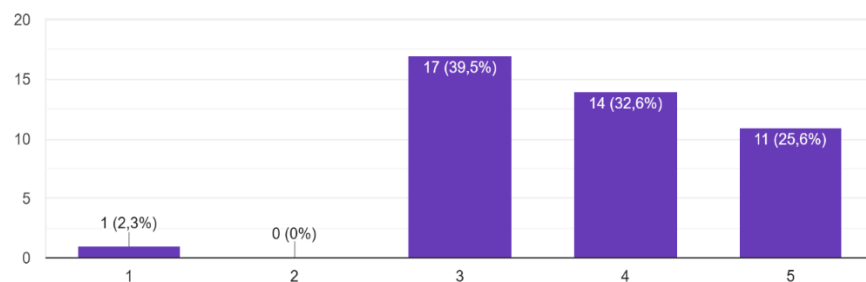
Terjalin interaksi yang baik antara guru dan peserta didik
43 jawaban



Gambar 8. Interaksi antara Guru dan Peserta Didik

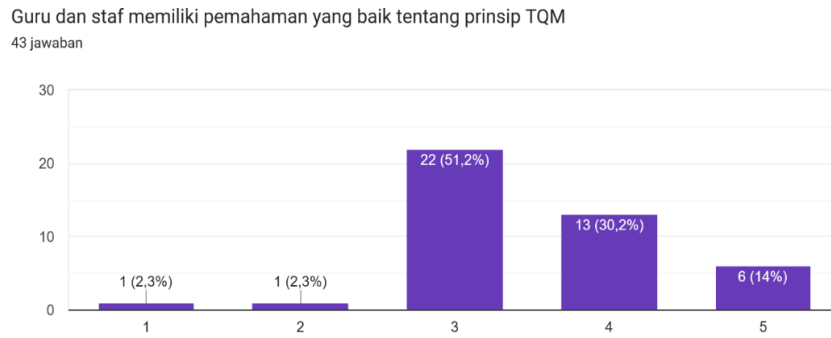
Interaksi antara guru dan peserta didik sudah terjalin dengan baik. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang memberikan penilaian pada skala 3 sebanyak 41,9%, diikuti oleh skala 4 sebesar 30,2%, dan skala 5 sebesar 23,3%. Hanya sebagian kecil responden yang memilih skala 2, yaitu sebesar 4,7%, dan tidak ada yang memilih skala 1.

Dukungan dari kepala madrasah mempermudah penerapan TQM
43 jawaban



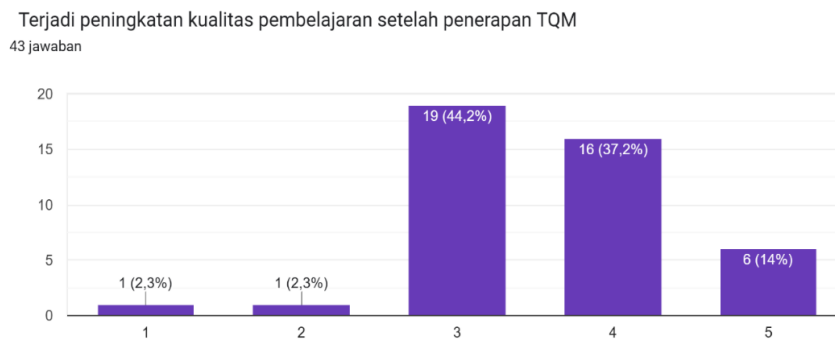
Gambar 9. Dukungan Kepala Madrasah dalam Penerapan TQM

Berdasarkan hasil kuesioner penerapan Total Quality Management (TQM) dari 43 responden, mayoritas merasakan dukungan kepala madrasah dalam mempermudah implementasi TQM. Sebanyak 39,5% memberikan skor 3, 32,6% skor 4, dan 25,6% skor 5. Hanya 2,3% yang memberi skor 1, sementara tidak ada yang memberi skor 2. Data ini mengindikasikan persepsi positif terhadap peran kepala madrasah dalam mendukung penerapan TQM.



Gambar 10. Pemahaman Guru dan Staf terkait Prinsip TQM

Mayoritas responden (51.2%) menilai bahwa guru dan staf memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip TQM dengan memberikan skor 3. Sementara itu, 30.2% memberikan skor 4 dan 14% memberikan skor 5. Sama seperti sebelumnya, hanya sebagian kecil responden yang memberikan skor rendah, dengan 2.3% memberikan skor 1 dan 2.3% memberikan skor 2. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar guru dan staf memiliki tingkat pemahaman yang cukup baik tentang prinsip-prinsip TQM

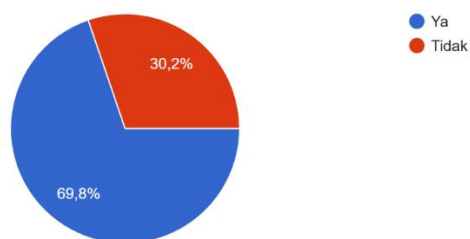


e

Gambar 11. Peningkatan Kualitas Pembelajaran setelah Penerapan TQM

Mayoritas responden (44.2%) memberikan skor 3 terhadap pernyataan bahwa terjadi peningkatan kualitas pembelajaran setelah penerapan TQM, diikuti oleh 37.2% responden yang memberikan skor 4. Sementara itu, 14% responden memberikan skor 5. Terdapat sebagian kecil responden yang memberikan skor rendah, yaitu 2.3% untuk skor 1 dan 2.

Apakah Anda merasakan adanya peningkatan kualitas pembelajaran setelah penerapan TQM?
43 jawaban



Gambar 12. Dampak Penerapan TQM

Sebagian besar responden (44,2%) memberikan nilai 3 terhadap pernyataan bahwa kualitas pembelajaran meningkat setelah penerapan TQM, diikuti oleh 37,2% responden yang memberikan nilai 4. Sementara itu, 14% responden memberikan nilai 5. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan nilai rendah, yaitu 2,3% untuk nilai 1 dan 2 nilai 5. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan nilai rendah, yaitu 2,3% untuk nilai 1 dan 2.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kudus, dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM telah berjalan secara efektif. Hal ini tercermin dari adanya komitmen kolektif seluruh elemen madrasah, mulai dari pimpinan, guru, hingga staf, dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Prinsip perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan aktif seluruh pihak menjadi faktor utama keberhasilan penerapan TQM. Adapun faktor pendorong yang mendukung implementasi TQM meliputi kepemimpinan yang visioner, budaya kerja kolaboratif, serta kesadaran akan pentingnya mutu pendidikan. Namun, beberapa kendala juga masih ditemukan, seperti keterbatasan pemahaman sebagian guru dan staf terhadap konsep TQM, kurangnya fasilitas penunjang, serta resistensi terhadap perubahan. Secara umum, penerapan TQM telah memberikan dampak positif, tidak hanya terhadap peningkatan kepuasan peserta didik, tetapi juga pada mutu pendidikan secara keseluruhan. Peningkatan tersebut terlihat dari prestasi belajar yang lebih baik, efisiensi operasional madrasah, serta persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh MAN 2 Kudus.

Untuk mengoptimalkan dan menjaga keberlanjutan penerapan *Total Quality Management* di MAN 2 Kudus, beberapa hal perlu diperhatikan. Pertama, peningkatan pemahaman dan pelatihan berkala mengenai TQM bagi guru dan staf agar tercipta keselarasan visi dan komitmen. Kedua, madrasah perlu memperkuat sarana dan prasarana pembelajaran

melalui alokasi sumber daya yang memadai. Ketiga, evaluasi rutin terhadap implementasi TQM penting dilakukan guna mengidentifikasi kendala dan menetapkan langkah perbaikan. Keempat, partisipasi aktif peserta didik dan orang tua perlu terus didorong untuk mendukung budaya mutu. Terakhir, inovasi dalam pembelajaran dan layanan harus terus dikembangkan agar madrasah tetap adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan zaman.

DAFTAR REFERENSI

- Fahrudin, A. A. (2020). Implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik. *Journal of Islamic Educational Management*, 1(2), 121–133.
- Fauzan. (2016). *Pengantar sistem administrasi pendidikan: Teori dan praktik*. UII Press.
- Fitriyanti, Z. (2021). *Implementasi Total Quality Management (TQM) (Studi kasus di SMK Negeri 1 Metro)* [Tesis, Universitas Lampung].
- Hasbullah. (2010). *Otonomi pendidikan*. PT Rajawali Pers.
- Hidayah, N. (2023). Total Quality Management dalam meningkatkan pengelolaan proses pendidikan. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 7, 410–424.
- Kristanti, D., Charviandi, A., Juliawati, P., & Harto, B. (2023). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi ke-23, edisi 1). Bumi Aksara.
- Malak, S. (2016). *Manajemen mutu pendidikan*. Prenadamedia Group.
- Meichaty, A. (2022). Implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangko Kabupaten Merangin. *Mikraf: Jurnal Pendidikan*, 3(1), 1–11. <https://staimaarifjambi.ac.id/jurnal/index.php/Mikraf/article/view/81>
- Priarni, R. (2017). Aplikasi Total Quality Management dalam lembaga pendidikan Islam: Pengaruh skill manajerial kepala madrasah. *Inspirasi*, 1(1), 185.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401.
- Sallis, E. (2010). *Total quality management in education*. IRCiSoD.
- Samsirin. (2015). Konsep mutu dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib*, 10(1), 139–153. <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/tadib/article/view/336>
- Saparina, R., Wahab, A. A., & Mirfani, A. M. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam peningkatan layanan sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 27(1), 97–115.
- Shihab, M. Q. (2006). *Tafsir Al-Mishbah* (Edisi 1, hlm. 624). Lentera Hati.

Sistem akademik MAN 2 Kudus. (n.d.). <https://siakad.man2kudus.sch.id>

Tjiptono, F. (2000). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Andi.

Zahro, A. (2014). *Total quality management: Teori dan praktik manajemen untuk mendongkrak mutu pendidikan*. Ar-Ruzz Media.