

Pendekatan Sistematis Terhadap Total Quality Management: Analisis Tematik Penerapan Standar Mutu Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan

Noer sulistiawati^{1*}, Milda Ajeng Dea R², Sa'adah³, Mu'alimin⁴

¹⁻⁴Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

Email: nursulistiawati700@gmail.com¹, mildaajeng123@gmail.com², saadah.binti.samsulbahri@gmail.com³, 4muualimin@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: nursulistiawati700@gmail.com

Abstract. Quality management and Total Quality Management (TQM) have become critical issues in both education and industry because they are directly related to service quality, process efficiency, and customer satisfaction. The rise of global competition demands organizations to implement a quality system that not only focuses on technical standards, but also integrates a comprehensive quality culture. This article aims to answer the research question regarding how the application of quality standards and TQM affects the quality of organizational management and the benefits produced for both academics and practitioners. The research method uses a qualitative approach with a literature review (LR) model. Data were obtained from 20 scientific articles published between 2020 and 2025 through Google Scholar and Publish or Perish (PoP) using the keywords "quality management, standard, benefits, TQM." After the screening process, five articles were selected for in-depth analysis. The results of the analysis reveal three main findings: (1) quality standards serve as a fundamental basis for maintaining quality consistency, (2) the implementation of TQM is proven to be flexible and applicable across various sectors, and (3) the benefits of TQM include improved service quality, process efficiency, and customer satisfaction. The conclusion of this synthesis highlights that the application of TQM is not merely a technical strategy, but also shapes a sustainable organizational culture. Future studies should further explore the integration of TQM within the context of digitalization and educational innovation.

Keywords: quality management; quality standards; TQM; customer satisfaction; organizational culture.

Abstrak. Manajemen mutu dan Total Quality Management (TQM) menjadi isu penting dalam dunia pendidikan dan industri karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan, efisiensi proses, serta kepuasan pelanggan. Peningkatan daya saing global menuntut organisasi untuk menerapkan sistem mutu yang tidak hanya berfokus pada standar teknis, tetapi juga mengintegrasikan budaya mutu secara menyeluruh. Artikel ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana penerapan standar mutu dan TQM memengaruhi kualitas pengelolaan organisasi serta manfaat yang dihasilkan bagi akademisi maupun praktisi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan model *literature review* (LR). Data diperoleh dari 20 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang 2020–2025 melalui Google Scholar dan Publish or Perish (PoP) dengan kata kunci "manajemen mutu, standar, manfaat TQM." Setelah proses penyaringan, sebanyak 5 artikel dipilih untuk dianalisis secara mendalam. Hasil analisis menunjukkan tiga temuan utama: (1) standar mutu menjadi landasan dasar dalam menjaga konsistensi kualitas, (2) implementasi TQM terbukti fleksibel dan dapat diterapkan di berbagai sektor, serta (3) manfaat TQM mencakup peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses, dan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari sintesis ini menegaskan bahwa penerapan TQM bukan hanya strategi teknis, tetapi juga membentuk budaya organisasi berkelanjutan. Penelitian selanjutnya perlu menelaah lebih jauh integrasi TQM dalam konteks digitalisasi dan inovasi pendidikan.

Kata kunci: manajemen mutu; standar mutu; TQM; kepuasan pelanggan; budaya organisasi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia pendidikan modern menuntut lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Penerapan manajemen mutu, khususnya melalui pendekatan Total Quality Management (TQM), menjadi salah satu strategi untuk memastikan lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan peserta didik, masyarakat, dan dunia kerja.

TQM memandang mutu bukan sekadar standar teknis, tetapi juga sebagai budaya yang melibatkan seluruh komponen lembaga secara partisipatif .(Mannan, Arifin, and Annisa 2025) Dalam konteks global, lembaga pendidikan dituntut tidak hanya menghasilkan lulusan berkualitas, tetapi juga mampu menjaga transparansi, akuntabilitas, serta perbaikan berkelanjutan di semua elemen institusi .(Hamka 2024)

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan implementasi TQM telah berdampak positif terhadap mutu lembaga pendidikan. (Putri et al. 2019) menegaskan bahwa konsistensi penerapan standar mutu berpengaruh langsung terhadap kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. (Giarti et al. n.d.) menyatakan bahwa penerapan TQM pada perguruan tinggi mendorong terciptanya budaya akademik yang lebih disiplin, kolaboratif, dan inovatif. Selain itu, penelitian I (Indadihayati and Hariyanto 2023) pada pendidikan vokasi menunjukkan bahwa TQM mampu memperkuat keselarasan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.

Meskipun demikian, tantangan masih ditemukan dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan. Salah satu kendala terbesar adalah rendahnya kesiapan sumber daya manusia untuk beradaptasi terhadap budaya mutu dan sistem evaluasi berkelanjutan .(Trianung et al. 2024) Permasalahan lain muncul ketika lembaga hanya fokus pada pemenuhan standar administratif, bukan pada peningkatan kualitas proses pembelajaran secara substansial .(Wulandari, Mulawarman, and Proses n.d.) Hal ini menunjukkan bahwa implementasi TQM tidak cukup dijalankan sebagai prosedur formal, namun harus menjadi komitmen budaya organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mensintesis hasil penelitian terkait penerapan standar mutu dan TQM dalam pendidikan, serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Artikel ini diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi lembaga pendidikan, akademisi, dan praktisi dalam memahami strategi penguatan budaya mutu secara efektif dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1. Pengertian Manajemen Mutu dan Pendidikan

Manajemen mutu dalam pendidikan merupakan proses sistematis untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan pendidikan dijalankan sesuai standar untuk menghasilkan layanan pembelajaran yang berkualitas. Menurut (Putri et al. 2019) manajemen mutu adalah pendekatan terstruktur yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas lembaga melalui kontrol terhadap proses akademik dan layanan

pendidikan. (Hayida-o and aRamli 2025) menegaskan bahwa manajemen mutu tidak hanya fokus pada kepatuhan terhadap standar, tetapi juga pada peningkatan kinerja lembaga secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh Hartati dan Hasan (Ds et al. 2024) yang menjelaskan bahwa manajemen mutu menjadi fondasi terciptanya budaya akademik yang disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil pendidikan.

2.2. Konsep Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai tanggung jawab seluruh elemen organisasi. Dalam konteks pendidikan, (Giarti et al. n.d.) menyatakan bahwa TQM mengintegrasikan budaya mutu ke semua bidang akademik dan non-akademik untuk memastikan peningkatan berkelanjutan. (Indadihayati and Hariyanto 2023) menambahkan bahwa keberhasilan TQM ditentukan oleh keterlibatan aktif pimpinan lembaga, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Menurut (Hamka 2024), TQM di lembaga pendidikan tidak hanya berfokus pada aspek teknis evaluasi, tetapi juga etika komunikasi, keterbukaan, dan kemitraan antara lembaga dan pemangku kepentingan.

2.3. Tujuan dan Prinsip TQM dalam Pendidikan

Tujuan utama penerapan TQM di lembaga pendidikan adalah meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh melalui perbaikan berkelanjutan. Menurut (Wulandari et al. n.d.) TQM berorientasi pada kepuasan pengguna layanan pendidikan, khususnya peserta didik. Prinsip dasar TQM dalam pendidikan meliputi: fokus pada pelanggan (peserta didik), keterlibatan seluruh tenaga kerja, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis data, dan sistem manajemen mutu terpadu. Dengan penerapan prinsip tersebut, lembaga pendidikan dapat meningkatkan relevansi kurikulum, kualitas pembelajaran, dan efektivitas layanan akademik. (Masjhur and Ahmad 2024)

2.4. Komponen TQM di Lembaga Pendidikan

Beberapa komponen penting TQM dalam pendidikan meliputi; Kepemimpinan lembaga yang visioner, Sistem evaluasi mutu berkelanjutan, Kompetensi tenaga pendidik, Layanan pendidikan yang responsive dan akomodatif, serta Keterlibatan aktif peserta didik.

2.5. Hubungan TQM dengan Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan indikator keberhasilan TQM. Ferdiana (Literate et al. 2023) menjelaskan bahwa evaluasi mutu berkelanjutan meningkatkan keefektifan layanan akademik dan perbaikan prosedur pembelajaran. Temuan (Septiadi and Tarbiyah n.d.) menunjukkan bahwa lembaga yang menerapkan TQM memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari peserta didik karena layanan akademik lebih relevan dan responsif. (Hayida-o and Ramli 2025) menegaskan bahwa TQM berkontribusi langsung terhadap kepuasan peserta didik melalui transparansi evaluasi, sistem pengaduan yang efektif, dan komunikasi dua arah antara lembaga dan peserta didik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Literature Review* (LR). Metode ini dipilih untuk menganalisis dan mensintesis hasil penelitian terkait manajemen mutu dan *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks pendidikan pada rentang 2020–2025. Literature review dianggap relevan karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai konsep, implementasi, dan dampak TQM di berbagai lembaga pendidikan tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung (Hadijaya et al. n.d.)

Proses pencarian literatur dilakukan melalui Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish (PoP) dengan kata kunci “Total Quality Management”, “manajemen mutu pendidikan”, “kualitas layanan pendidikan”, dan “kepuasan peserta didik”. Berdasarkan hasil penelusuran awal, diperoleh 20 artikel ilmiah. Selanjutnya dilakukan tahap seleksi menggunakan *inclusion criteria* sebagai berikut: (1) artikel dipublikasikan dalam jurnal ilmiah 2020–2025; (2) artikel membahas implementasi manajemen mutu atau TQM dalam pendidikan; dan (3) menyediakan temuan empiris terkait kualitas layanan atau kepuasan pengguna pendidikan.

Proses screening dilakukan untuk menghindari duplikasi tema dan memastikan kesesuaian fokus pembahasan. Artikel yang tidak memenuhi kriteria, tidak relevan dengan tema pendidikan, atau tidak menyediakan temuan empiris, dikeluarkan dari analisis. Dari total 20 artikel awal, 5 artikel yang paling relevan dipilih untuk dianalisis lebih mendalam.

Analisis data dilakukan melalui proses *coding* untuk mengidentifikasi definisi konsep, strategi implementasi, serta hasil dan dampak TQM dalam pendidikan. Tema-tema temuan penelitian dikelompokkan ke dalam kategori tertentu untuk memudahkan interpretasi dan

penarikan kesimpulan. Pendekatan sistematis ini memastikan bahwa analisis dapat direplikasi dan ditelusuri oleh peneliti lain.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses seleksi literatur terhadap 20 artikel yang diperoleh melalui Google Scholar dan Publish or Perish (PoP), hanya 5 artikel yang memenuhi kriteria relevansi terhadap fokus penelitian. Artikel yang dipilih membahas implementasi manajemen mutu dan Total Quality Management (TQM) pada lembaga pendidikan dengan rentang publikasi 2020–2025. Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa penerapan TQM dalam lembaga pendidikan menghasilkan temuan utama, yaitu: (1) prinsip dan standar mutu menjadi fondasi konsistensi kualitas layanan pendidikan, (2) implementasi TQM terbukti mampu meningkatkan budaya organisasi dan kualitas pembelajaran, dan (3) TQM berdampak pada peningkatan kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan..

Prinsip dan Standar Manajemen Mutu

Standar mutu berfungsi sebagai dasar dalam menjamin konsistensi kualitas proses pembelajaran dan layanan institusional. (Wiyani, Najib, and Akhlak n.d.) menjelaskan bahwa standar mutu pendidikan, baik nasional maupun internasional, merupakan alat kontrol untuk memastikan lembaga pendidikan menjalankan proses operasional sesuai prosedur. Dalam praktiknya, penerapan standar mutu mendorong lembaga agar lebih disiplin dalam dokumentasi akademik, pelaksanaan evaluasi, serta peningkatan kinerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

(Sujarwo et al. 2025) menambahkan bahwa dalam konteks pendidikan, konsistensi penerapan standar mutu berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat. Ketika standar mutu dijalankan secara sistematis, kepuasan pengguna layanan seperti peserta didik dan orang tua meningkat seiring dengan meningkatnya efektivitas pembelajaran. Hal ini sejalan dengan temuan (Wulandari et al. n.d.) yang menyatakan bahwa standar mutu berperan penting dalam menumbuhkan budaya kompetensi dan kedisiplinan akademik di lembaga pendidikan.

Dengan demikian, standar mutu bukan hanya pedoman administratif, tetapi juga acuan strategis dalam menciptakan tata kelola pendidikan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Implementasi TQM dalam Berbagai Sektor

Implementasi TQM memberikan kerangka kerja yang menyeluruh untuk mengintegrasikan mutu ke dalam seluruh aspek operasional lembaga pendidikan. (Giarti et al.

n.d.) menyatakan bahwa TQM mendorong keterlibatan seluruh sivitas akademika, mulai dari pimpinan lembaga, dosen, tenaga kependidikan, hingga peserta didik. Keterlibatan kolektif tersebut membentuk budaya mutu berkelanjutan yang berorientasi pada kolaborasi, inovasi, dan evaluasi berkesinambungan.

(Indadihayati and Hariyanto 2023) mengidentifikasi bahwa penerapan TQM dalam pendidikan vokasi membantu lembaga meningkatkan keselarasan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja. Melalui integrasi evaluasi mutu berkelanjutan, lembaga pendidikan mampu memperbaiki relevansi kurikulum, meningkatkan profesionalisme tenaga pendidik, dan memperkuat daya saing lulusan. Selain itu, (Hamka 2024) menekankan bahwa keberhasilan TQM tidak hanya ditentukan oleh sistem kontrol mutu teknis, tetapi juga oleh nilai etika, komunikasi efektif, dan hubungan harmonis antara lembaga dan peserta didik.

Beberapa penelitian juga menunjukkan tantangan dalam implementasi TQM. (Trianung et al. 2024) menemukan bahwa minimnya kesiapan SDM dalam menerima sistem evaluasi berkelanjutan serta resistensi terhadap perubahan menjadi kendala umum. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga tidak cukup hanya mengadopsi prosedur mutu, tetapi juga harus menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan mendorong transformasi budaya organisasi.

Dampak TQM terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Peserta Didik

Ferdiana (Literate et al. 2023) menyatakan bahwa integrasi sistem mutu seperti quality control dan quality assurance membangun siklus evaluasi pembelajaran yang lebih sistematis sehingga meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efektivitas layanan. Kontribusi tersebut sejalan dengan temuan (Masjhur and Ahmad 2024) yang mengungkapkan bahwa lembaga pendidikan yang menerapkan TQM dengan baik dapat meningkatkan kualitas layanan akademik, responsivitas terhadap kebutuhan peserta didik, serta daya saing lembaga.

Lebih lanjut, (Hayida-o and Ramli 2025) menemukan bahwa TQM berdampak positif pada tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua sebagai pelanggan pendidikan. Ketika lembaga menerapkan evaluasi mutu berkelanjutan, sistem layanan akademik menjadi lebih transparan dan aspiratif, sehingga peserta didik merasa mendapatkan layanan yang adil, relevan, dan berkualitas.

Secara keseluruhan, temuan literatur menunjukkan bahwa TQM merupakan pendekatan strategis yang tidak hanya memengaruhi kinerja operasional lembaga pendidikan, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang mendorong kolaborasi, inovasi, dan kepuasan pengguna pendidikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil literature review terhadap penelitian-penelitian yang relevan pada rentang 2020–2025, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu dan *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Standar mutu berperan sebagai fondasi untuk memastikan konsistensi kualitas pembelajaran, transparansi tata kelola, dan akuntabilitas lembaga. Sementara itu, implementasi TQM memberikan kerangka kerja yang mendorong keterlibatan seluruh sivitas akademika untuk menciptakan budaya mutu berkelanjutan

Penerapan TQM terbukti meningkatkan efektivitas layanan pendidikan, keselarasan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, profesionalisme tenaga pendidik, serta kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Meskipun demikian, implementasi TQM masih menghadapi tantangan, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan adaptasi budaya organisasi terhadap evaluasi berkelanjutan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan tidak hanya perlu menerapkan standar mutu secara teknis, tetapi juga menumbuhkan budaya kerja kolaboratif dan inovatif yang mendukung peningkatan mutu secara menyeluruh.

Kajian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan strategi penguatan budaya mutu di lembaga pendidikan melalui implementasi TQM secara komprehensif dan berkelanjutan. Penelitian mendatang dapat memperluas kajian pada konteks digitalisasi pendidikan dan integrasi TQM dalam inovasi teknologi pembelajaran.

DAFTAR REFERENSI

- Ds, Teguh Trianung, Alfiya Farashati, Easyah Theoline, and Tri Haryani. 2024. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Berbagai Negara." 13(001):857–64.
- Giarti, Sri, Suhandi Astuti, Kota Salatiga, and Kompetensi Pedagogik. n.d. "IMPLEMENTASI TQM MELALUI PELATIHAN MODEL IN HOUSE TRAINING UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI." 80–91.
- Hadijaya, Yusuf, Nazli Fahada, Universitas Prima, Indonesia Medan, Mujhirul Iman, Universitas Alwashliyah Medan, and Rizki Hasanah Nasution. n.d. "PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI LEMBAGA." 11:85–92.
- Hamka, Muhammad. 2024. "Prinsip Menjaga Hubungan Baik Dengan Pelanggan Pada Manajemen Mutu Terpadu Dalam Perspektif Islam The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective." 1(2):132–46.

- Hayida-o, Saadah, and Muhammad Ramli. 2025. "PERSEPSI GURU TERHADAP PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI MTS INKLUSI BONTOCINDE GOWA." 2(3):4304–11.
- Indadihayati, Warda, and V. Lilik Hariyanto. 2023. "Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi : Tantangan Dan Peluang." 7(1):1–20. doi: 10.33363/satya-sastraharing.v7i1.1029.
- Literate, Syntax, Jurnal Ilmiah Indonesia, Pengaplikasian Tingkatan, Sistem Manajemen, Mutu Pada, Proyek Konstruksi, Quality Onspection, Quality Control, Quality Assurance, D. A. N. Total, Quality Management, Fanny Chynthia Ferdiana, Jati Utomo, Dwi Hatmoko, Bagus Hario, Setiadi Fakultas, Universitas Diponegoro Email, Abstrak Strategi, Quality Inspection, Quality Control, Quality Assurance, Total Quality Management, American Standard, Testing Material, Kata Kunci, Tingkatan Manajemen Mutu, Quality Control, Quality Assurance, and Total Quality Management. 2023. "No Title." 8(7).
- Mannan, Ahmad Faidul, Misbahul Arifin, and Tiara Nurul Annisa. 2025. "Transformasi Mutu Pendidikan Islam Berbasis Total Quality Management Di Madrasah Aliyah Nurul Jadid." 11:152–59.
- Masjhur, Kemal, and Masduki Ahmad. 2024. "Manfaat Akreditasi Dan TQM Sebagai Alat Pemjamin Mutu Di Lembaga Pendidikan." 7(2):213–21.
- Putri, Linzzy Pratami, Rini Astuti, Delyana Rahmawany Pulungan, and Isna Ardila. 2019. "Pelatihan Total Quality Management Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)." 1(1):399–402.
- Septiadi, Wahyu, and Fakultas Ilmu Tarbiyah. n.d. "TINJAUAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM." 34–51. doi: 10.31538/ndh.v4i1.105.
- Sujarwo, Agus, Ismun Ali, Universitas Islam, and An Nur. 2025. "IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN ISLAM." 04(02):146–50.
- Trianung, Teguh, Djoko Susanto, Alfiani Nur Julia, and Jihan Fadia Salsabila. 2024. "Literature Review : Tantangan Dan Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Institusi Pendidikan." 13(001):1405–18.
- Wiyani, Novan Ardy, M. Najib, and Program Pendidikan Akhlak. n.d. "Penerapan Tqm Dalam Pendidikan Akhlak."
- Wulandari, Febriana, Universitas Mulawarman, and Pendekatan Proses. n.d. "Prinsip Pendekatan Proses Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan." 5(3):4145–51.