

## **Penerapan Total *Quality Management* untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SD Negeri Leomanu Kecamatan Amfoang Timur Kabupaten Kupang**

Etni S.R Pinga<sup>1\*</sup>, Samuel Kadek<sup>2</sup>, Stilman Wasti Nope<sup>3</sup>, Clara Anitha Beatrice Lede<sup>4</sup>, Ahmad Husin<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Bakti Indonesia, Jl. Kampus Bumi Cempokosari No.40, Dusun Cempokosari, Sarimulyo, Kec. Cluring, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur  
pingaetni@gmail.com

### **Abstract**

This study aims to describe the implementation of Total Quality Management (TQM) principles and its impact on improving the quality of educational services at Leomanu Public Elementary School. The method used was descriptive qualitative research, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results indicate that the implementation of TQM, which includes the principal's commitment, the involvement of all teaching and administrative staff, a focus on student and parent needs, continuous improvement, and data-driven decision-making, is able to improve the quality of the learning process, teacher performance, parent satisfaction, and student achievement. Challenges encountered include limited infrastructure and human resources, as well as limited access to information. This study concludes that TQM is an effective approach to improving the quality of educational services in elementary schools.

**Keywords:** Total Quality Management, Quality of Educational Services, Leomanu Public Elementary School

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) serta dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan di SD Negeri Leomanu. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM yang meliputi komitmen kepala sekolah, keterlibatan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan, fokus pada kebutuhan siswa dan orang tua, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berdasarkan data, mampu meningkatkan kualitas proses pembelajaran, kinerja tenaga pendidik, kepuasan orang tua siswa, dan prestasi belajar siswa. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia, serta akses informasi yang terbatas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa TQM merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah dasar.

**Kata Kunci:** Total *Quality Management*, Mutu Layanan Pendidikan, SD Negeri Leomanu

Copyright (c) 2026 Etni S.R Pinga, Samuel Kadek, Stilman Wasti Nope, Clara Anitha Beatrice Lede, Ahmad Husin

✉ Corresponding author: Etni S.R Pinga

Email Address: [ibnusamawi5@email.com](mailto:ibnusamawi5@email.com) (Jl. Tuanku Tambusai No.23, Kec. Bangkinang, Kab. Kampar, Riau)

Received 05 June 2026, Accepted 15 June 2026, Published 25 June 2026

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Sekolah sebagai lembaga penyelenggara pendidikan dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu agar dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan berkarakter. Di era persaingan yang semakin ketat, sekolah tidak hanya diukur dari segi fasilitas yang dimiliki, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama siswa dan orang tua.

SD Negeri Leomanu merupakan salah satu satuan pendidikan yang terletak di wilayah Kecamatan Amfoang Timur, Kabupaten Kupang. Sebagai sekolah yang berada di daerah pedesaan, sekolah ini menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, akses transportasi yang terbatas, serta kesadaran masyarakat yang masih beragam terhadap pentingnya pendidikan. Untuk

menjawab tantangan tersebut, diperlukan pendekatan manajemen yang terstruktur dan berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang terbukti efektif di berbagai lembaga adalah Total Quality Management (TQM). TQM menekankan pada perbaikan kualitas secara terus-menerus dengan melibatkan seluruh unsur sekolah, sehingga layanan pendidikan dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan harapan pengguna jasa pendidikan.

## **METODE**

### ***Jenis dan Pendekatan Penelitian***

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam kondisi penerapan TQM serta dampaknya di sekolah.

### ***Lokasi dan Waktu Penelitian***

Penelitian dilaksanakan di SD Negeri Leomanu, Kecamatan Amfoang Timur, Kabupaten Kupang. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 bulan, yaitu dari bulan Maret hingga Mei 2026.

### ***Sumber Data***

1. Data Primer: Diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara, yaitu kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, orang tua siswa, dan siswa.
2. Data Sekunder: Berupa dokumen resmi sekolah seperti rencana kerja tahunan, laporan kegiatan, data kehadiran, dan hasil evaluasi belajar siswa.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Observasi: Mengamati langsung proses kegiatan belajar mengajar, suasana sekolah, dan pelaksanaan tugas sehari-hari.
2. Wawancara: Melakukan tanya jawab secara terstruktur untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai penerapan kebijakan sekolah.
3. Dokumentasi: Mengumpulkan dan mempelajari arsip sekolah yang relevan dengan topik penelitian.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan:

1. Reduksi data: Memilih dan merangkum data yang penting dan relevan.
2. Penyajian data: Menyusun data dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan: Memberikan makna terhadap data yang telah disajikan sesuai dengan fokus penelitian.

### ***Uji Keabsahan Data***

Keabsahan data diuji dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu pengamatan untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### ***Gambaran Umum SD Negeri Leomanu***

SD Negeri Leomanu berdiri sejak tahun 1985 dan melayani kebutuhan pendidikan dasar bagi anak-anak di wilayah sekitarnya. Sekolah ini memiliki 6 rombongan belajar, 7 orang tenaga pendidik, dan 1 orang tenaga kependidikan. Jumlah siswa tahun ajaran 2025/2026 sebanyak 128 orang. Lokasi sekolah berada di daerah pedesaan dengan akses jalan yang cukup sulit saat musim hujan, namun lingkungan sekolah cukup aman dan kondusif untuk kegiatan belajar mengajar.

### ***Penerapan Prinsip Total Quality Management di SD Negeri Leomanu***

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip TQM telah dilaksanakan secara bertahap sebagai berikut:

#### **Komitmen Kepala Sekolah**

Kepala sekolah memiliki visi yang jelas untuk menjadikan sekolah sebagai lembaga pendidikan yang bermutu. Komitmen ini diwujudkan dengan menyusun rencana strategis tahunan, membagi tugas secara adil, serta memberikan kesempatan kepada guru untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan diri. Kepala sekolah juga menjadi pendengar yang baik terhadap usulan dari warga sekolah.

#### **Fokus pada Siswa dan Orang Tua**

Sekolah memandang siswa sebagai fokus utama layanan. Guru menyusun materi pembelajaran yang disesuaikan dengan kemampuan siswa dan melakukan pendekatan secara pribadi jika ada siswa yang mengalami kesulitan belajar. Komunikasi dengan orang tua terjalin melalui rapat rutin, kunjungan rumah, dan penyampaian laporan hasil belajar setiap akhir semester.

#### **Keterlibatan Seluruh Warga Sekolah**

Seluruh guru dan staf dilibatkan dalam penyusunan program kerja dan evaluasi sekolah. Sekolah membentuk kelompok kerja untuk bidang kurikulum, kesiswaan, dan sarana prasarana. Setiap anggota memahami tanggung jawabnya, sehingga tercipta kerjasama tim yang baik dan saling mendukung.

#### **Perbaikan Berkelanjutan**

Evaluasi dilakukan secara berkala setiap bulan dan setiap akhir semester. Jika ditemukan kekurangan, misalnya metode mengajar yang kurang efektif atau fasilitas yang rusak, maka segera dicarikan solusinya. Sekolah berusaha melakukan perbaikan dari hal-hal kecil hingga perencanaan jangka panjang.

#### **Pengambilan Keputusan Berdasarkan Data**

Sekolah mulai menerapkan kebijakan dengan berlandaskan data, seperti melihat angka kehadiran siswa, rata-rata nilai, dan hasil masukan orang tua, bukan hanya berdasarkan perasaan semata. Hal ini membuat kebijakan yang diambil lebih terukur dan tepat sasaran.

#### ***Dampak Penerapan TQM terhadap Mutu Layanan Pendidikan***

Penerapan prinsip-prinsip tersebut memberikan dampak positif yang nyata, antara lain:

1. Proses pembelajaran lebih terarah: Guru lebih kreatif dan inovatif dalam menyampaikan materi,

sehingga siswa lebih aktif dalam belajar.

2. Disiplin dan ketertiban meningkat: Suasana sekolah menjadi lebih tertib, bersih, dan nyaman untuk kegiatan belajar mengajar.
3. Kepuasan orang tua meningkat: Berdasarkan hasil survei, sekitar 85% orang tua menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah dalam dua tahun terakhir.
4. Prestasi belajar membaik: Rata-rata nilai ujian siswa mengalami peningkatan sekitar 7% hingga 10% serta angka kelulusan mencapai 100%.
5. Pengelolaan lebih transparan: Penggunaan dana bantuan dan kegiatan sekolah dilaporkan secara terbuka kepada komite sekolah dan masyarakat.

### ***Kendala dan Solusi dalam Penerapan***

Kendala yang Dihadapi:

1. Sarana prasarana terbatas: Beberapa ruang kelas membutuhkan perbaikan, serta ketersediaan buku pelajaran dan media pembelajaran masih kurang.
2. Pemahaman konsep terbatas: Belum semua tenaga pendidik memahami secara mendalam konsep TQM, serta akses pelatihan yang terbatas karena jarak lokasi.
3. Kesadaran masyarakat: Sebagian orang tua masih menganggap pendidikan sepenuhnya tanggung jawab sekolah saja.

Solusi yang Diterapkan:

1. Mengajukan usulan perbaikan sarana kepada Dinas Pendidikan serta menggalang bantuan dari komite sekolah dan tokoh masyarakat.
2. Mengadakan diskusi dan pembinaan secara rutin di sekolah, serta memanfaatkan akses informasi daring untuk menambah wawasan.
3. Melakukan pendekatan dan sosialisasi secara terus-menerus agar orang tua sadar akan pentingnya peran serta dalam mendukung pendidikan anak.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: 1) Penerapan prinsip Total Quality Management di SD Negeri Leomanu telah berjalan secara bertahap dan konsisten, meliputi komitmen pimpinan, fokus pada pelanggan, keterlibatan seluruh warga sekolah, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berdasarkan data. 2) Penerapan TQM memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan, yang ditandai dengan membaiknya proses pembelajaran, meningkatnya kepuasan orang tua, serta kemajuan prestasi belajar siswa. 3) Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sarana prasarana dan pemahaman konsep, namun hal tersebut dapat diatasi melalui kerjasama sekolah dengan pihak terkait dan upaya pembinaan yang berkelanjutan.

### **REFERENSI**

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction*

to Total Quality. New Jersey: Pearson Education.

Mulyasa, E. (2021). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Zuhairini, dkk. (2020). Manajemen Pendidikan dan Mutu Layanan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.