

## PENINGKATAN MUTU SEKOLAH DASAR MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

<sup>1</sup>Hambali, Agus Sulthoni Imami, Sri Wahyuni Khoiriyah,  
Universitas Nurul Jadid, East Java, Indonesia

<sup>1</sup>*hambali.amien@gmail.com, djdjenar@gmail.com, srivahyunikhairiyah25@gmail.com*

**ABSTRACT:** *This study aims to determine the quality improvement of elementary schools through total quality management. This study uses a qualitative approach and the data collection technique used is the interview method. The result of the research is that Total Quality Management at SDN Kregen 2 is one of the methods used to improve services to the community. Improving the quality of institutions there are three parts that must exist in the education, namely: (1) Input (input), (2) Process, and (3) Output. Efforts made at SDN Kregen 2 in improving the quality of schools include focusing on customers, formulating a clear vision and mission, teamwork, and training all teachers to develop their potential.*

**Received:**  
April 09<sup>th</sup> 22  
**Revised:**  
April 29<sup>th</sup> 22  
**Accepted:**  
May 29<sup>th</sup> 22

**Keywords:** *Elementary School Quality, TQM*



*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

### PENDAHULUAN

Pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditunjukkan oleh kualitas lulusannya, akan tetapi juga bagaimana lembaga tersebut dapat memenuhi standar kualitas yang berlaku (Ulum, 2017). Bagaimana lulusan tersebut bisa menjadi berkualitas. Kasus yang mermunculan didunia pendidikan terkait kualitas telah terjadi dalam tahun terakhir. Kualitas yang diucapkan tidak bertambah padahal kurikulum berubah kualitas dikatakan tidak sesuai sedangkan tingkat pendidikan guru sudah bertambah bagus, atau kualitas alumni pendidikan dikatakan tidak seimbang dengan permintaan kebutuhan masyarakat sekarang.

Perkembangan pendidikan dalam tahun terakhir ini bisa dikatakan terus berubah. Dan peningkatan kualitas pendidikan harus dimajukan lagi secara berkesinambungan. TQM atau *Total Quality Management* (manajemen kualitas menyeluruh) adalah rencana manajemen yang ditujukan untuk menanamkan persepsi kualitas pada seluruh proses dalam organisasi (Purbaningrum, 2019). Jadi *Total Quality Management* yakni salah satu kunci kesuksesan target pendidikan yang paling efektif dan efisien.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada suatu lembaga pendidikan, bakal menjadikan pandangan yang memikat untuk dikaji lagi bersama-sama. Karena tidak seluruh

lembaga pendidikan bisa menerapkan konsep TQM dengan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, manajemen pendidikan membutuhkan perhatian untuk meningkatkan mutu pendidikan tersendiri.

Juran mendemostrasikan tiga cara administratif suatu organisasi yang diketahui dengan trilogi juran yaitu, *planning, control, improvement* (Ismail, 2018). Meskipun konsep tersebut cenderung ke masalah keuangan, akan tetapi bisa digunakan untuk berbagai bidang juga seperti pendidikan. Kalau dalam lingkungan bisnis seperti kepuasan pelanggan, juga dalam bidang pendidikan disebut kepuasan masyarakat.

Dalam dunia pendidikan menjaga mutu atau kualitas sendiri sangatlah penting, karena pembahasan mutu bukan hanya terkait input, output, dan proses, akan tetapi outcome yang berkualitas (harapan perubahan dari suatu kegiatan atau pelayanan), dimana banyak alumni yang bisa melanjutkan ke sekolah yang lebih tinggi. Sedangkan input pendidikan berkualitas adalah karyawan, pendidik, kurikulum, sarana dan prasarana, serta peserta didik tersebut. Output yang berkualitas ialah banyak alumni yang mempunyai keterampilan yang dipersyaratkan. Dan juga cara pendidikan yang berkualitas ialah dimana cara penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran tersendiri.

Saat menjadikan pendidikan yang berkualitas membutuhkan seorang pemimpin dan pemangku suatu lembaga pendidikan. Kepala sekolah ialah salah satu komponen pendidikan yang sangat berpengaruh dalam memajukan kualitas pendidikan (W Septiadi, 2019). Kepala sekolah tentunya juga mempunyai strategi-strategi yang dirasa sesuai dalam memajukan mutu sekolah dengan melihat potensi-potensi yang ada di sekolah, yaitu berupa kualitas guru, kualifikasi tenaga kependidikan, fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana untuk membantu suatu proses kegiatan belajar (Hayudiani et al., 2020). Bersamaan dengan kepala sekolah mempunyai tanggungjawab atas manajemen pendidikan yang terus berkaitan dengan pembelajaran disekolah. Seumpama pembinaan tenaga kependidikan, tata usaha sekolah, pemeliharaan sarana-prasarana, dan pendayagunaan.

Strategi pemerintah untuk memajukan kualitas suatu lembaga pendidikan harus meningkatkan kualitas staf akademik, membangun program penelitian, meningkatkan keseimbangan mahasiswa sains dan teknik, mengembangkan kurikulum yang fleksibel dan terkelola, penelitian dan kualitas pengabdian kepada masyarakat, penyediaan sarana/prasarana dan dukungan fasilitas, memperkuat kerjasama dengan pemerintah daerah, dunia usaha, perusahaan dan lembaga nasional dan internasional (Umar & Ismail,

2018). Kualitas pendidikan bakal terwujud apabila didukung dengan komponen yang ada dalam pendidikan yang tertata dengan baik.

Kepala sekolah juga memiliki peran dan tanggung jawab atas kesuksesan proses pada belajar mengajar di kelas dalam sekup mikro atau di Sekolah dalam sekup makro (Munir, 2019). Bahwa kepala sekolah sebagai manajer pendidikan memiliki tanggung jawab atas pemungutan keputusan. Dalam pemungutan keputusan tersebut kepala sekolah wajib mengorganisir dengan baik dan harus memperbaiki kualitas pelayanan secara terus-menerus.

Dari uraian di atas, *Total Quality Management* harus ditetapkan secara berkesinambungan agar arah suatu pendidikan dapat tercapai, yang memberikan kesenangan terhadap orang tua, peserta didik dan masyarakat. Dan juga pembelajaran yang terdapat pada sekolah dapat direncanakan dengan baik, dilaksanakan sesuai rencana, dan dievaluasi. Sehingga tujuan tersebut menjadikan pendidikan terlaksana dengan baik dan harus ditingkatkan secara terus-menerus.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Pengaturan penelitian ini tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) dimana manfaatnya bisa meningkatkan Mutu sekolah yang dilakukan SDN Kregen 2 Kraksaan Probolinggo. Setakar dengan menggunakan variabel yang diambil dalam penelitian ini, jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif (mutu sekolah). Sesuai dengan kerangka dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif, dengan itu cara pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara. Metode observasi dan wawancara yang dilakukan secara lisan oleh beberapa narasumber sehingga menghasilkan data/informasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang hendak diteliti.

Di sisi lain, untuk meningkatkan kualitas pendidikan SDN Kregen 2 Kraksaan Probolinggo, terdapat cara yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan. Akan tetapi cara ini tidak terlepas dari analisis dan identifikasi yang dilakukan oleh SDN Kregen 2 Kraksaan Probolinggo. Dilihat dari hasil analisis dan implementasi di Sekolah. SDN Kregen 2 tentu saja membuat program yang memperdalam visi & misi Sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan.(Minarti, 2019).

Berdasarkan metode studi kasus ini, peneliti berusaha mengkaji kondisi aktual SDN Kregen 2 dari segi kemandirian yang harus menjadi sekolah kerakyatan. Dalam penelitian ini, metode pemilihan informasi adalah kualitatif. Sumber data yang digunakan disini

bukanlah sumber data yang mewakili kepala madrasah dan warga madrasah. Oleh karena itu, didasarkan pada pendekatan khusus yang dapat digunakan sebagai panduan rinci untuk madrasah dan sebagai sumber informasi yang solid. Informan yang digunakan sebagai unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala Madrasah, pengembangan kualitas, dan salah satu guru SDN Kregenang 2 Kraksaan Probolinggo. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh temuan yang diperlukan meliputi observasi dan wawancara. (Murgianto, Soekarno, 2016)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengenai upaya yang dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas di sekolah dasar ialah dengan menerapkan konsep TQM. Langkah-langkahnya terdiri dari fokus pada pelanggan, adanya perumusan visi misi yang jelas, Kerjasama tim, dan pelatihan segenap guru guna mengembangkan potensinya.

### *Customer focus*

Kesenangan pelanggan ialah suatu muara dari konsep TQM. Kualitas produk/jasa yang harus dimajukan lagi untuk memenuhi bahkan harus melangkaui kepuasan pelanggan. Tidak memenuhi kepuasan pelanggan/pelanggan berarti gagal menerapkan TQM (Munir, 2020). Selain itu, lembaga pendidikan merupakan suatu bagian dari teknik pelayanan masyarakat yang menjawab kebutuhan dan panggilan zaman. Tentunya pemenuhan kebutuhan pendidikan masyarakat sangat melekat kaitannya dengan kepuasan yang didapatkan masyarakat dari pelayanan pendidikan yang ada. (Munir, 2018).

Pelanggan dikategorikan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah seluruh pihak yang menerima jasa/produk di dalam lembaga, dan pelanggan eksternal adalah pelanggan di luar lembaga yang menghasilkan jasa/produk tersebut. Dalam setiap kategori, baik pelanggan internal maupun eksternal harus terus diklasifikasikan sebagai pelanggan primer, sekunder, dan tersier. (Faizin, 2017).

Dalam suatu lingkungan pendidikan, siswa dapat digolongkan sebagai pelanggan eksternal dan juga pelanggan internal. Kategori pertama adalah ketika siswa berpartisipasi dan berkontribusi dengan sekolah untuk menciptakan produk dan layanan. (Amin, 2019). Dilain sisi murid bisa dikelompokkan menjadi pelanggan eksternal bilamana mereka pasif hanya mendapat begitu saja & tidak berperan dalam pembuatan produk atau jasa sekolah (Priarni, 2017).

*Total quality management* (TQM) berawal dari kata keseluruhan atau terpadu, “Quality” yang dapat diartikan dengan kualitas, dan “Management” dalam bahasa Indonesia

dapat diartikan pengelolaan. Dalam pemahaman mengenai TQM, pemusatan utama adalah pada kualitas yang dijelaskan dengan cara mengusahakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dengan sasaran untuk memenuhi kesenangan pelanggan (Wahyu Septiadi, 2019). Dalam pemahaman Total quality management (TQM), pengutamakan tolak ukur adalah muka nilai yang didefinisikan tambah melakukan segala sesuatu yang ditambah ketakziman sejak bertambahnya pokok target kepada kepuasan nasabah. Menurut Oakland ada tiga tiang dasar untuk peningkatan mutu organisasi sekolah, yaitu: (1) memijakkan pada pelanggan pendidikan di sekolah, (2) menekuni suatu proses pendidikan, dan (3) dan menyangkutkan banyak warga sekolah (Zen, 2016).

Adapun salah satu hal yang tampak dalam mengimplementasikan focus pada pelanggan ialah dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.(Mulyadi, 2020) Informasi perlu dikumpulkan dari pelanggan untuk mengidentifikasi kebutuhan mereka. Informasi dari orang tua juga dapat diperoleh melalui angket, rapat wali murid, atau komite sekolah juga merupakan kawan kerja sekolah. Pemungutan informasi ini dapat dijalankan melalui seminar, workshop, atau *Focus Group Discussion* (FGD). Hal ini sebagai halnya yang disampaikan oleh kepala sekolah dalam wawancara sebagai berikut :

“Iya mbak, identifikasi tersebut kami lakukan dengan mencari informasi dari pelanggan kami baik yang kategori pendidik, siswa juga orang tua. Karena mereka semua termasuk kategori pelanggan. Informasinya dikumpulkan bisa melalui angket, atau Ketika rapat penerimaan raport atau rapat setengah bulanan, juga bisa dalam forum group diskusi di hp” (Wawancara Dengan Kepala Sekolah, 2021).

Informasi yang diperoleh dari pelanggan perlu dikelompokkan, dianalisis, dan dapat disimpulkan. konveksi ini sebaiknya dilaksanakan oleh suatu tim kualitas sekolah yang diwujudkan oleh sekolah dan mempunyai struktur sekolah, dan wakil masyarakat yang acuh dalam meningkatkan kualitas sekolah (Karim & Dozan, 2021). Hasil perumusan keiginan pelanggan harus dimasukkan ke dalam kurikulum mata pelajaran. Kemudian dijelaskan dalam Rencana Penyusunan Kurikulum (RPP). Untuk itu, kepala sekolah khususnya guru harus mampu memahami silabus, silabus, dan RPP untuk setiap mata pelajaran yang diajarkannya. Hal ini juga disampaikan oleh salah satu guru atau tim mutu sekolah :

“Ketika informasi telah terkumpul, maka kemudian akan dianalisis dan diturunkan kedalam bagian-bagian sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Misalkan terkait pembelajaran maka diturunkan ke silabus hingga ke RPP. Untuk kebutuhan yang

bersifat benda missal seperti fasilitas sekolah, maka disampaikan pada bagian sarpra” (Wawancara Dengan Salah Satu Guru Pada 24 November 2021, 2021).

Dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus dalam sebuah organisasi atau Lembaga Pendidikan, maka mutu Pendidikan dalam Lembaga tersebut secara perlahan akan meningkat. Karena customer satisfaction merupakan kunci utama dalam mempertahankan kualitas. TQM menggunakan pendekatan manajemen untuk mendapatkan kesuksesan dalam jangka panjang dengan mengedepankan kepuasan masyarakat. Dalam TQM seluruh anggota organisasi harus turut aktif dalam meningkatkan proses sehingga nantinya melahirkan kualitas terbaik. Akan tetapi secara menyeluruh TQM ialah suatu sistem manajemen yang bertujuan untuk memajukan lagi produktivitas karyawan, dan mengoprasionalkan secara efektif dan efisien. Dan tujuan utama TQM dalam pendidikan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat bersaing untuk mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh lembaga tersebut secara berkesinambungan. Oleh karena itu suatu lembaga tersebut yang utama harus mempertahankan kepuasan pelanggan internal maupun eskternal (Giwangsa, 2018).

### **Visi misi yang jelas**

Berbicara tentang mewujudkan pendidikan yang berkualitas tidak terlepas dari visi dan misi pada lembaga tersendiri. Semakin kuat visi Anda dan semakin bagus misi Anda, semakin tinggi kualitas bakat Anda. (Samal, 2017).

Dalam suatu proses manajemen, salah satu tugas klien adalah memodifikasi seluruh fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang optimal. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain mengembangkan visi dan misi sekolah yang dipimpinnya. Oleh sebab itu visi sekolah sangat erat hubungannya dengan siswa, maka proses pendidikan harus fokus melayani siswa dengan baik, bukan hanya staf lembaga dan pemimpin sekolah. Oleh karena itu, siswa perlu melayani dengan hati-hati agar mereka dapat merasa aman dan bahagia dalam studi mereka dan mencapai masa depan mereka dengan sukacita dan integritas. (Napitupulu, 2019).

Visi dan misi sekolah ialah suatu komitmen semua asal usul yang terkait agar tercapainya suatu tujuan pendidikan. Dengan demikian untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas dalam lembaga pendidikan (sekolah) selain penyusunan dan perencanaan, implementasi serta evaluasi atau pengendalian, maka juga dibutuhkan managerial yang bagus, profesional dan kompetensi kepala sekolah (penanggung jawab) memiliki Visi Misi

yang jelas dan terarah serta dukungan dari masyarakat atau pihak-pihak yang terkait (stakeholder) (Ndeot, 2019).

Visi misi ini kemudian menjadi salah satu output dari informasi yang diperoleh dari pelanggan pada tahap sebelumnya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh kepala sekolah dalam wawancaranya sebagai berikut :

*“Tahap kedua itu mbak merumuskan visi misi dengan jelas. Dalam hal ini kami menggunakan informasi yang kami peroleh pada tahap sebelumnya sebagai bahan dalam mengolah visi misi, dengan demikian maka baik usaha maupun output yang akan terbentuk dari Lembaga ini yang sesuai dengan impian pelanggan” (Wawancara Dengan Kepala Sekolah, 2021).*

Berkenaan dengan itu, pendidikan yang bermutu kemudian dipahami pendidikan yang mampu menghasilkan alumni yang mempunyai kapasitas keahlian atau kepandaian akademik maupun kepandaian non akademik yang didasarkan oleh kepandaian personal dan sosial, yang secara lengkap dapat dikatakan sebagai kapasitas hidup (life skill). Penjelasan visi dan misi perlu dibuat lebih jelas, realistis untuk dikerjakan dan dicapai juga harus disertai dengan tujuan dan sasaran tertentu (Wardhani et al., 2019).

### ***Teamwork***

Kerja tim atau kolaborasi adalah tempat yang tepat untuk menjadikan satu bakat yang berbeda dan dapat memberikan solusi yang inovatif agar membuat kerja tim lebih menguntungkan daripada individu. Jika setiap anggota memiliki tingkat komitmen yang sama, maka kerjasama anggota yang baik akan dilakukan. Kurangnya kerjasama dalam suatu organisasi tidak memberikan kinerja yang optimal dan berdampak pada terganggunya waktu dalam menyelesaikan program kerja. (Haumahu & Wenno, 2021).

Untuk mencapai organisasi yang efektif, anggota organisasi juga perlu membentuk kerjasama tim yang solid agar dapat bersatu untuk mencapai tujuan mulia membantu mencerdaskan kehidupan anak-anak di tanah air. Manfaat kerja tim itu sendiri dirancang untuk memaksimalkan sinergi antara berbagai bagian organisasi. Biasanya teamwork dalam suatu organisasi dapat memberikan peluang bagi anggota organisasi tersebut agar tercapainya hasil yang menakjubkan. Dengan adanya teamwork yang bermutu, maka suatu kelompok dapat memberi keseimbangan pada anggota yang lainnya, bisa dengan melahirkan suatu lingkungan yang mana mereka terdorong untuk memberikan partisipasi dan kontribusi untuk mengembangkan suatu lingkungan kerja yang positif dan efektif. Penelitian menunjukkan bahwa menerapkan kerja sama tim yang berkualitas dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja. (Amelia & Pratiwi, 2020).

Kerjasama tim yang berkualitas dalam organisasi dapat menciptakan keseimbangan antar anggota. Dengan kata lain, kita dapat menciptakan lingkungan yang mendorong anggota untuk berpartisipasi dan berkontribusi pada pengembangan lingkungan kerja yang positif dan efektif. (Zubaidah et al., 2021). Keuntungan teamwork seperti yang dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut: (a) Kerja sama tim adalah kunci pengembangan diri; (b) Kerja sama tim dapat menjadi strategi paling tepat untuk pertumbuhan; (c) Kerja sama tim bisa mempengaruhi hasil kinerja dan sasaran lembaga; (d) Kerja sama tim bisa menaikkan suatu hubungan sosial untuk mengatasi rasa kepercayaan yang rendah; (e) Kerja sama tim bisa membuat orang-orang berbagi tanggung jawab dan sasaran pada kawan kerja yang lainnya yaitu, sasaran umum suatu organisasi; (d) Kerja sama tim juga dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas suatu organisasi yang menambah keuntungan bagi Lembaga Pendidikan.

Menurut Daft, sebagaimana dikutip oleh Imam Gunawan dan Djum Djum Noor Benty terdapat enam macam kerja sama tim, yaitu: (1) Tim formal; sebuah tim yang dibentuk oleh suatu organisasi sebagai anggota dari struktur organisasi formal, (2) Tim vertikal; sebuah tim formal yang terdiri dari seorang administrator dan beberapa orang bawahannya dalam penanggung jawaban organisasi formal, (3) Tim horizontal; tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari derajat yang hampir setara tetapi berasal dari keahlian yang berbeda, (4) Tim dengan tugas khusus; sebuah kelompok yang disusun di luar organisasi formal untuk menyanggarakan sebuah proyek dengan kepentingan atau kreativitas khusus, (5) Tim mandiri; sebuah kelompok yang beranggotakan dari lima sampai dua puluh orang pekerja dengan bermacam keterampilan yang dimiliki dengan menjalani pekerjaan agar menghasilkan sebuah produk atau jasa yang lengkap, dan pelaksanaannya diawasi oleh anggota yang terpilih, (6) Tim pemecahan masalah; sebuah kelompok yang terdiri dari lima hingga dua belas karyawan dan dibayar perjam dari divisi yang sama, dimana mereka juga bertemu untuk membicarakan cara memperbaiki kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja (Gunawan & Benty, 2017).

Adapun jenis teamwork yang diterapkan di SDN Kregen 2 ialah tim formal dimana seatu tim yang diciptakan oleh suatu organisasi dalam bagian dari struktur organisasi formal seperti bagian-bagian yang tersebut dalam struktural sekolah. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh salah satu guru dalam wawancaranya sebagai berikut :

*“Kerjasama tim disini sesuai dengan apa yang telah tertuang dalam struktur organisasi sekolah mbak, jadi memang terbentuk oleh Lembaga. Dengan adanya Kerjasama antar anggota atau*

*marga sekolah, maka mutu Lembaga diharapkan semakin membaik pula” (Wawancara Dengan Salah Satu Guru Pada 24 November 2021, 2021).*

Syarat-syarat yang dibutuhkan dalam menerapkan TQM, sebagai berikut, (1) Seluruh personel (peralatan sekolah) yang terlibat dalam proses kegiatan (manajemen sekolah) harus memahami dan menyadari pentingnya TQM, berkompeten, memiliki semangat yang baik dan bertanggung jawab penuh atas penyelesaian pekerjaan. Peningkatan kualitas dan efisiensi proses maupun kepuasan pelanggan tidak akan tercapai tanpa adanya SDM yang berkualitas. (2) Manajemen kualitas produk (lulusan) TQM secara keseluruhan dilakukan secara bertahap dan memerlukan serangkaian proses agar setiap kelompok kerja (guru) dapat berfungsi dengan baik dalam satu kesatuan kelompok pengendalian mutu.. Oleh karena itu, keterlibatan kelompok kerja sangat mendukung suatu lembaga untuk melakukan peningkatan kualitas agar tercapainya pelayanan yang terbaik untuk masyarakat tersendiri. (3) Semua yang ada dalam subsistem harus berupaya bekerja secara efisien dan efektif dengan didukungnya sikap mental yang positif dari setiap individu anggotanya. Sikap mental positif adalah kesanggupan bekerja secara produktif dalam semangat kerjasama yang kuat, agar tercapainya kualitas kerja yang baik. Semua anggota karyawan harus berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, agar menghasilkan kualitas yang terbaik dan akhirnya layanan tersendiri dapat mencapai tujuan kepuasan. (4) Sarana, prasarana, dan lingkungan kerja harus mendukung penerapan TQM. Individu karyawan perlu memahami pekerjaan dengan baik dan membantu membentuk pekerjaan agar produk/jasa (lulusan) yang dihasilkan berkualitas tinggi. (Dewi & Primayana, 2019). Dan yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan juga dari sarana dan prasarana tersendiri seperti lokasi, bangunan sekolah, fasilitas kelas, lapangan, kantin, kamar mandi, mushollah, dll.

### **Pelatihan guru**

Agar mendorong kemampuan guru disamping kemampuan akademik guru, harus adanya kemampuan non akademik, seperti mengikuti pelatihan, workshop, seminar dan kegiatan ilmiah lainnya. Tujuan dari pelatihan guru ialah untuk mendapatkan keterampilan khusus yang dibutuhkan oleh guru sebagai figur. Disamping itu sebagai pendidik juga membutuhkan keterampilan khusus yang wajib dimiliki oleh seorang guru. (Arigiyati et al., 2021). Hal ini sebagaimana dipaparkan kepala sekolah dalam wawancaranya :

*“Salah satu strategi kami untuk meningkatkan mutu sekolah ialah dengan mengikutkan mereka pada kegiatan pelatihan-pelatihan maupun berbagai seminar. Dengan itu harapan kami, dengan semakin luasnya pengetahuan para guru maka akan dengan mudah untuk bertanggung*

*jawab terhadap profesinya. Tanggung jawab disini yang dimaksud ialah komitmen. Dengan komitmen tinggi, maka pembelajaran yang berkualitas akan mudah dicapai” (Wawancara Dengan Kepala Sekolah, 2021).*

Berbagai upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas sekolah diantaranya ialah dengan meningkatkan kompetensi pengelolaan pembelajaran guru. Seberapa berkualitas guru dalam mengajar tergantung pada motivasi, kualifikasi, pengalaman (Chandra et al., 2019) (Chandra et al., 2019). Pendidikan, bakat dan faktor lainnya. Kemampuan guru juga bergantung pada pelatihan yang diterimanya. Guru perlu terus belajar, berpartisipasi dalam kegiatan akademik seperti kursus pelatihan, seminar dan lokakarya, memperluas wawasan, memperluas pengalaman dan menerapkannya pada kegiatan belajar mengajar yang mereka lakukan. (Pratama & Lestari, 2020).

Salah satu sarana terpenting untuk meningkatkan kompetensi adalah guru harus mengikuti kegiatan pelatihan. Profesionalisme guru dalam komposisi dapat dikompromikan dengan pelatihan. Pelatihan antar guru dapat saling bertukar masalah terkait kegiatan pembelajaran dan solusinya, serta sarana dan prasarana kegiatan pembelajaran. Misalnya, di era Industri 4.0, sangat penting untuk memberikan pelatihan penggunaan teknologi agar guru dapat secara efektif menggunakan aplikasi teknologi dalam pembelajarannya. (J & Prayuda, 2020).

Tentunya hal-hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pendidikan guru. Saat ini, di berbagai belahan dunia, sistem pendidikan sedang diperbarui dengan mengatur pelatihan guru secara ketat untuk mencapai tingkat keahlian yang lebih tinggi. Oleh karena itu, tantangan baru bagi guru saat ini adalah mendidik diri sendiri agar dapat fokus meningkatkan profesionalismenya. Pelatihan ini mencakup berbagai kegiatan yang perlu diikuti oleh guru selama periode waktu tertentu sebagai bagian dari pengembangan profesional mereka. (Hasanah et al., 2020).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, pengendalian mutu yang menyeluruh merupakan salah satu kunci kesuksesan suatu tujuan pendidikan yang efektif dan efisien. Dengan menerapkan manajemen kualitas total (TQM) pada suatu lembaga, dapat menjadikan lembaga tersebut menjadi perspektif yang menarik dan unik. Dan menurut Juran mendemostrasikan tersebut memakai 3 prose yaitu : perencanaan, manajemen, dan peningkatan.

Dari penjelasan di atas, pengendalian mutu yang komprehensif harus terus diterapkan untuk mencapai tujuan pendidikan yang memuaskan orang tua, siswa, dan masyarakat. Anda juga dapat merencanakan, memimpin, dan mulai belajar di sekolah. Empat metode berikut telah ditambahkan untuk klasifikasi rencana peningkatan kualitas. School Review adalah teknik dimana semua komponen sekolah bekerja secara khusus untuk orang tua dengan cara profesional untuk menilai efisiensi alumni yang berkualitas. Benchmark adalah suatu kegiatan untuk menentukan hal yang paling penting dan tujuan yang ingin dicapai pada suatu era tertentu. Adapun upaya yang dilakukan sebagai representasi dari konsep TQM di SDN Kregenan Kraksaan 2 yaitu, fokus pada pelanggan, adanya perumusan visi misi yang jelas, Kerjasama tim, dan pelatihan segenap guru guna mengembangkan potensinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, C., & Pratiwi, I. (2020). Penerapan Kancing Gemerincing Dalam Meningkatkan Teamwork Skill Pada Mahasiswa Pgsd Fkip Umsu. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, III(2), 296–305.
- Amin, M. F. (2019). Mutu Dalam Perspektif Fegeinbaum Dan Implementasinya Dalam Lembaga Pendidikan. *Managere: Indonesian Journal Of Educational Management*, 01(01), 86–98.
- Arigiyati, T. A., Kusumaningrum, B., & Kuncoro, K. S. (2021). Pelatihan Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Smartphone Bagi Guru Sd Muhammadiyah Girikerto. *Kanigara; Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, I(2), 140–149.
- Chandra, F. E., Siskawati, F. S., & Lutfiah, H. (2019). Pentingnya Meningkatkan Hots Dan Aq Siswa Guna Mempersiapkan Siswa Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Bagi Guru Smks Al-Akhyar Wonokusumo Bondowoso. *Jurnal Pengamas*, 2(2), 95–103.
- Dewi, P. Y. A., & Primayana, K. H. (2019). Peran Total Quality Management (Tqm) Di Sekolah Dasar. *Ejournal.Ibdn.Ac.Id*, 23–45.
- Faizin, I. (2017). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 7(2), 261–283.
- Giwangsa, S. F. (2018). Pentingnya Pendidikan Moral Dalam Pendidikan Kewarganegaraan. *Madrosatuna: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 1(1), 26–40.
- Gunawan, I., & Benty, D. D. N. (2017). *Manajemen Pendidikan; Suatu Pengantar Praktek*. Alfabeta.
- Hasanah, A., Utami, I. H., & Kusainun, N. (2020). Pentingnya Kompetensi Leadership

- Pada Guru MI. *Indonesian Journal Of Islamic Educational Management*, 3(1), 10–20.
- Haumahu, C. P., & Wenno, Y. H. (2021). Intervensi Team Building Training Untuk Meningkatkan Kualitas Koordinasi Dalam Teamwork. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jpe)*, 1(2), 58–64.
- Hayudiani, M., Saputra, B., & Adha, M. (2020). Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Program Unggulan Sekolah. *Journal.Uny.Ac.Id*, 34–56.
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Lembaga Pendidikan. *Journal.Iain Manado.Ac.Id*, 78–87.
- J, pusporini P., & Prayuda, A. (2020). Analisis Pentingnya Pelatihan Dan Disiplin Kerja Guna Meningkatkan Kinerja Guru Di Smpn 14 Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), 243–250.
- Karim, S. A., & Dozan, W. (2021). Pengembangan Mutu Dan Resolusi Konflik Melalui Total Quality Manajemen (Tqm) Berbasis Pendidikan Islam. *Jurnal Al-Ilm*, 3(1), 45–58.
- Mulyadi. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Manajerial Lembaga Pendidikan Islam Melalui TQM. *Zabra: Research And Thought Elmentary School Of Islam Journal*, 1(1), 49–57.
- Munir, M. (2018). Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik. *Intizam : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume*, 1(2), 79–94.
- Munir, M. (2019). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Di Sekolah. *Core.Ac.Uk*, 45–56.
- Munir, M. (2020). Kepuasan Pelanggan Dan Pemilihan Jasa Pendidikan. *Intizam : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 47–66.
- Napitupulu, D. S. (2019). No Title. *Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam*, 11(2), 127–136.
- Ndeot, F. (2019). Pentingnya Pengembangan Kurikulum Di Paud. *Jurnal Lonto Leok Pendidikan Anak Usia Dini*, 2(1), 30–36.
- Pratama, L. D., & Lestari, W. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Pedagogik Guru Matematika. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika Volume*, 04(01), 278–285.
- Priarni, R. (2017). Aplikasi Total Quality Management Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Inspirasi*, 1(1), 185–201.
- Purbaningrum, A. (2019). Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Total Quality Management. *Publikasiilmiah.Ums.Ac.Id*, 12–15.
- Samal, A. L. (2017). Pentingnya Pendidikan Karakter Dan Budi Pekerti Di Sekolah Pada Era Globalisasi. *Jurnal Potret --Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Islam*, 21(2), 10–14.

- Septiadi, W. (2019). Tinjauan Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan. *E-Journal.Ikbac.Ac.Id*, 11–19.
- Septiadi, Wahyu. (2019). Tinjauan Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Nidbomul Haq*, 4(1), 34–51.
- Ulum, M. (2017). Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Menengah Kejujuran Pasca Penerapan Sistem Manajemen Mutu. *Journals.Ums.Ac.Id*, 34–45.
- Umar, M., & Ismail, F. (2018). Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran). *Journal.Iain-Manado.Ac.Id*, 23–34.
- Wardhani, N. W., Arumsari, N., & Wijayanti, T. (2019). Pemahaman Pentingnya Kesadaran Akan Pendidikan Karakter Anak Melalui Sinergi Lingkungan Pendidikan Di Kecamatan Gunungpat. *Jurnal Panjar*, 1(2), 107–1102019.
- Wawancara Dengan Kepala Sekolah* (Issue November, p. 22). (2021).
- Wawancara Dengan Salah Satu Guru Pada 24 November 2021* (Issue November, p. 24). (2021).
- Zen, W. L. (2016). Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Almufida*, 1(1), 123–140.
- Zubaidah, S., Dewi, D. P., Sarah, N. N., Suminar, R., & Sugiyarto. (2021). Peningkatan Motivasi Dengan Pembelajaran Edutainment Melalui Teamwork Di Yayasan Sosial Dan Pendidikan Ar-Rachmat Smk Dwi Putra Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Sosial Vol.*, 1(1), 71–76.