

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENCAPAI KEPUASAN SISWA

Baraz Yoechva Alfaiz

Email: barazyova@gmail.com

Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi

Abstract: Total Quality Management (TQM) is a management concept of educational institutions oriented towards improving quality through a continuous improvement process, focusing on customer satisfaction, and full involvement of all elements of the organization. Implementing TQM in the context of education involves harmonious collaboration between various internal components, such as principals, teachers, and staff, as well as the support of external parties, including school committees. This collaboration aims to provide optimal service to students as the main customer. This study aims to describe and analyze the implementation of TQM carried out by school principals, teachers, and school committees to achieve student satisfaction. This research uses a qualitative approach with data collection methods in the form of interviews, observations, and documentation. The results of the study show that SMAN 1 Rogojampi adopts TQM by integrating the visionary leadership of the principal, the active contribution of teachers, and the strategic support of the school committee. The implementation of TQM at SMAN 1 Rogojampi is guided by the ISO 9001:2008 quality standard, which is a reference to achieve customer satisfaction effectively and sustainably.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), the principal teacher's School Committee, student satisfaction.*

Abstrak *Total Quality Management (TQM) adalah sebuah konsep pengelolaan lembaga pendidikan yang berorientasi pada peningkatan kualitas melalui proses perbaikan berkesinambungan, fokus terhadap kepuasan pelanggan, dan keterlibatan penuh seluruh elemen organisasi. Implementasi TQM dalam konteks pendidikan melibatkan kolaborasi harmonis antara berbagai komponen internal, seperti kepala sekolah, guru, dan staf, serta dukungan pihak eksternal, termasuk komite sekolah. Kerja sama ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada siswa sebagai pelanggan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan TQM yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru, dan komite sekolah dalam upaya mencapai kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMAN 1 Rogojampi mengadopsi TQM dengan mengintegrasikan kepemimpinan visioner kepala sekolah, kontribusi aktif dari guru, serta dukungan strategis dari*

komite sekolah. Implementasi TQM di SMAN 1 Rogojampi berpedoman pada standar mutu ISO 9001:2008, yang menjadi acuan dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM), Komite Sekolah, Kepuasan Siswa*

PENDAHULUAN

Transformasi lingkungan global yang diakibatkan oleh globalisasi, tak dapat disangkal, memiliki dampak langsung terhadap sektor pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut untuk segera melakukan pembenahan agar tidak terjebak dalam keragu-raguan dalam merespons dinamika perubahan tersebut. Selain itu, institusi pendidikan juga diharuskan untuk secara konsisten meningkatkan kualitasnya demi menjaga relevansi dan daya saing. Tuntutan ini menjadi semakin penting, mengingat dalam satu dekade terakhir, pasar pendidikan dan tingkat persaingan antar lembaga telah meluas secara signifikan. Perkembangan ini semakin diperkuat dengan pemberlakuan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 65 Ayat 1, yang memungkinkan lembaga pendidikan asing terakreditasi atau diakui di negaranya untuk beroperasi di Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masuknya lembaga pendidikan asing ke Indonesia tidak hanya memicu persaingan mutu yang semakin kompetitif, tetapi juga mempersempit ruang gerak lembaga pendidikan lokal. Liberalisasi pendidikan tampaknya menjadi fenomena yang sulit dihindari, mengingat meningkatnya tuntutan pasar dan ekspektasi terhadap lulusan yang siap terjun ke dunia kerja. Meski demikian, penting untuk tetap mempertahankan karakter lembaga pendidikan sebagai organisasi nirlaba, yang berfokus pada pengembangan kualitas manusia Indonesia. (Suharsaputra 2015)

TQM sendiri merupakan filosofi manajemen yang berfokus pada perbaikan berkesinambungan, yang menawarkan seperangkat alat praktis bagi institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, baik untuk saat ini maupun masa mendatang. Konsep TQM didasarkan pada tekad bersama untuk selalu memulai pekerjaan dengan benar sejak awal, sehingga meminimalkan potensi kesalahan di

kemudian hari. Implementasi TQM tidak hanya tentang menjalankan agenda pihak lain, tetapi menyesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi yang telah ditetapkan oleh pelanggan dan pemangku kepentingan. Lebih dari itu, TQM bukan sekadar tugas yang dibebankan pada manajer senior, melainkan tanggung jawab kolektif seluruh anggota organisasi untuk terlibat aktif dalam menciptakan peningkatan yang berkelanjutan di setiap aspek operasional. (Edward Sallis 2015)

Oliver dalam Nasution (2015:42) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut: "Satisfaction is the customer's fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provided (or is providing) a pleasurable level of under or over-fulfillments." Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai tanggapan emosional pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan mencerminkan evaluasi pelanggan terhadap kinerja atau kualitas layanan, yang dinilai berdasarkan sejauh mana keinginan, harapan, dan tujuan mereka terpenuhi. (Afrita, Imron, and Arifin 2018)

Menurut Kotler dalam Nasution (2015:56), pengukuran kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan yang mengimplementasikan TQM dapat dilakukan melalui beberapa metode berikut: (Ahmad 2013)

(1) Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan ruang seluas-luasnya bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau saran, misalnya melalui kotak saran, kartu komentar, atau saluran komunikasi lainnya.

(2) Analisis Pelanggan yang Hilang.

Melibatkan upaya proaktif dari sekolah untuk menghubungi orang tua siswa yang anaknya pindah sekolah atau berhenti (drop out) dan memberikan klarifikasi atau penjelasan terkait keputusan tersebut.

(3) Survei Kepuasan Pelanggan

Melaksanakan survei secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, baik melalui kuesioner maupun wawancara langsung.

Dalam konteks penerapan TQM di sekolah, pencapaian kepuasan pelanggan tidak akan berhasil tanpa peran aktif dari kepala sekolah, guru, dan komite sekolah. Mereka harus bekerja secara kolaboratif untuk

mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM secara konsisten. Dengan demikian, keterlibatan ketiga elemen ini menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan TQM, yang pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan.

Mulyasa (2011:97) menyatakan bahwa kepala sekolah harus mampu menjalankan perannya sebagai pendidik (*educator*), manajer (*manager*), administrator (*administrator*), pengawas (*supervisor*), pemimpin (*leader*), inovator (*innovator*), dan pemberi motivasi (*motivator*). Dalam konteks penerapan Total Quality Management (TQM), peran ini menjadi sangat penting karena kepala sekolah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa implementasi TQM bertujuan mencapai kepuasan pelanggan, yaitu siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Namun, keberhasilan pelaksanaan TQM tidak semata-mata bergantung pada kepala sekolah. Guru, sebagai komponen kunci dalam pembelajaran, juga memegang peran penting sebagai pendidik, pembimbing, inovator, dan evaluator (Mulyasa, 2013:35). Selain itu, komite sekolah, sebagai representasi dewan pendidikan, juga memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Berdasarkan SK Mendiknas No. 044/U/2002, komite sekolah berperan sebagai pemberi pertimbangan, dukungan, pengawasan, dan penghubung antara masyarakat dan sekolah. Melalui kolaborasi antara kepala sekolah, guru, dan komite sekolah, implementasi prinsip-prinsip TQM dapat dilakukan secara efektif untuk mencapai tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan TQM di lembaga pendidikan memerlukan sinergi dari seluruh elemen pendidikan. Kepala sekolah, guru, dan komite sekolah harus bekerja bersama membangun budaya kerja yang baik dan mendukung penerapan TQM secara menyeluruh. Namun, dalam praktiknya, banyak sekolah menghadapi tantangan dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip TQM, terutama karena perbedaan antara sifat lembaga pendidikan dan industri. (Alawag et al. 2023) Sebagai penyedia layanan, pendidikan lebih berfokus pada aspek jasa, sehingga mencapai kepuasan pelanggan bukanlah hal yang sederhana. Ketiadaan tolak ukur yang jelas untuk menilai kepuasan pelanggan sering kali menjadi kendala dalam mengevaluasi efektivitas TQM yang dijalankan.

SMAN 1 Rogojampi Kabupaten Pematang mulai mengadopsi manajemen berbasis mutu dan menerapkan TQM sejak tahun 2009, ditandai dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008. Sertifikasi ini

menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas sekolah. Kepala sekolah, bersama dengan guru dan komite sekolah, berupaya maksimal dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM, antara lain melalui pembentukan tim mutu (*quality team*) yang bertugas mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan. Keberhasilan penerapan TQM di SMAN 1 Rogojampi telah menjadikan sekolah ini berkembang pesat dan semakin dikenal oleh masyarakat luas.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini berlandaskan metode kualitatif. Sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2010:15), penelitian kualitatif dilakukan untuk mengeksplorasi kondisi objek secara alami, dengan peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Dalam kerangka pendekatan ini, seorang peneliti harus terlebih dahulu melakukan observasi menyeluruh terhadap fenomena atau situasi yang menjadi subjek penelitian. Moleong (2010:127) menguraikan tiga tahapan utama dalam proses penelitian kualitatif, yaitu: (1) tahap pra lapangan atau orientasi, (2) tahap pekerjaan lapangan atau eksplorasi fokus, dan (3) tahap analisis data. (Ismail 2018). Metode pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Data yang dikumpulkan bersumber dari berbagai elemen, termasuk informan, fenomena, gejala, serta dokumen pendukung yang relevan dengan variabel penelitian. (Sholeh 2023) Fokus penelitian ini adalah mengumpulkan data yang berkaitan dengan peran kepala sekolah, guru, dan komite sekolah dalam pelaksanaan TQM untuk mencapai kepuasan siswa. Sumber data utama terdiri dari kepala sekolah, guru, dan komite sekolah yang secara langsung terlibat dalam proses penelitian. (Suhermanto and Anshari 2018)

Keabsahan data merupakan elemen penting dalam memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Untuk itu, uji keabsahan dilakukan berdasarkan empat kriteria pendekatan kualitatif sebagaimana dirumuskan oleh Sugiyono (2010:366), yaitu kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). (Wiyani, Najib, and Sholichin 2016) Derajat kepercayaan (*credibility*) data diperiksa menggunakan tujuh teknik yang diusulkan oleh Moleong (2010:327), meliputi: perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif, serta pengecekan anggota. (Cao and Jiang 2021). Dalam

konteks penelitian ini, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu memanfaatkan berbagai sumber data untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh. (Mubin and Arfeinia 2020) Dengan teknik ini, data yang dikumpulkan diharapkan memiliki tingkat keabsahan tinggi, sehingga dapat mendukung analisis dan kesimpulan yang terpercaya dalam penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di SMAN 1 Rogojampi didasarkan pada standar mutu ISO 9001:2008 yang menjadi acuan utama. Pelaksanaan TQM ini dirancang sesuai dengan pedoman mutu dan *Standard Operating Procedure* (SOP) Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, yang diterapkan secara konsisten setiap tahun. SOP tersebut mencakup serangkaian prosedur rinci yang mengatur pelaksanaan sistem manajemen mutu dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. (Sholeh 2023). Menurut Arcaro (2007:76), dalam lingkungan sekolah yang berorientasi mutu, standar mutu ditentukan untuk setiap tahapan dalam proses kerja secara keseluruhan. (Iyer 2018) Sebagai panduan pelaksanaan TQM, SMAN 1 Rogojampi merumuskan kebijakan mutu yang mencerminkan komitmen institusi untuk memenuhi ekspektasi stakeholder serta kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kebijakan ini diwujudkan melalui visi untuk mencetak lulusan yang *Cerdas, Amanah, Kompeten, Arif, dan Peduli* (CAKAP). Untuk mencapai hal tersebut, sekolah juga membangun budaya organisasi yang *Prosedural, Rasional, Inovatif, Maju, dan Adil* (PRIMA).

Sasaran mutu dalam implementasi TQM di SMAN 1 Rogojampi pada tahun pelajaran 2014/2015 mengacu pada delapan standar nasional pendidikan. Fokus utama implementasi ini adalah kepuasan pelanggan, yang erat kaitannya dengan kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Sejalan dengan pendapat Gaspersz (2005:45), pemahaman terhadap harapan pelanggan dapat dilakukan dalam tiga tingkat. (Ge and Wang 2017)

- (1) Tingkat pertama ditandai dengan pendekatan reaktif, di mana sekolah hanya merespons keluhan pelanggan setelah keluhan tersebut diajukan, kemudian mencari solusi penyelesaiannya.
- (2) Tingkat kedua menggunakan pendekatan aktif, di mana sekolah berupaya mendengarkan dan berkomunikasi secara langsung

dengan pelanggan. Namun, pada tingkat ini, harapan pelanggan masih dianggap sebagai prioritas sekunder. Proses ini biasanya dilakukan melalui survei tidak terstruktur dan pengumpulan umpan balik.

- (3) Tingkat ketiga adalah pendekatan proaktif, di mana sekolah secara aktif menjangkau informasi mengenai kebutuhan pelanggan melalui wawancara pribadi dan survei terstruktur yang dirancang secara khusus.

Kepuasan pelanggan menjadi fokus strategis dalam implementasi TQM di SMAN 1 Rogojampi. Identifikasi kebutuhan pelanggan dilakukan melalui pemberian kuesioner dan pengumpulan umpan balik kepuasan dari siswa, yang dikelola oleh Wakil Manajemen Mutu (WMM) setiap tahun ajaran. Proses evaluasi ini mencakup berbagai program keahlian seperti Teknik Gambar Bangunan, Teknik Audio Video, Teknik Elektronika Industri, Teknik Las, Teknik Kendaraan Ringan, dan Teknik Busana Butik. Hasil evaluasi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di SMAN 1 Rogojampi, yang secara langsung mencerminkan efektivitas implementasi TQM dalam mencapai tujuan mutu. Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan siswa menunjukkan bahwa kepuasan merupakan aspek yang dapat diukur dan diamati. Berdasarkan data yang disajikan, terlihat bahwa SMAN 1 Rogojampi telah memberikan pelayanan melalui kolaborasi aktif antara kepala sekolah, guru, staf, dan komite sekolah. Kolaborasi ini mencakup upaya pemenuhan kebutuhan siswa, baik dalam pelayanan pembelajaran maupun penyediaan sarana dan prasarana yang diperlukan.

Dari penelitian tersebut, peran guru dalam penguasaan materi selama proses pembelajaran berhasil memberikan kepuasan kepada 48% siswa, sementara 46% siswa menyatakan cukup puas, dan 6% siswa masih merasa tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas siswa telah merasa puas dengan penguasaan materi oleh guru selama proses pembelajaran. Selanjutnya, tingkat kepuasan siswa terhadap metode pembelajaran menunjukkan bahwa 41% siswa merasa puas, 51% menyatakan cukup puas, dan 8% siswa menyatakan tidak puas. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas siswa mengapresiasi peran guru dalam penggunaan metode pembelajaran, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Kepuasan siswa terhadap peran guru juga dipengaruhi oleh kontribusi kepala sekolah dalam meningkatkan profesionalisme guru,

terutama dalam penguasaan materi dan penerapan metode pembelajaran. Berdasarkan hasil wawancara, kepala sekolah, dalam perannya sebagai *educator*, telah melaksanakan berbagai kegiatan seperti pelatihan, diskusi, dan lokakarya untuk meningkatkan kompetensi guru. Upaya ini dilakukan sebagai bagian dari strategi pemenuhan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pembelajaran di kelas.

Selain itu, aspek sarana dan prasarana sekolah menjadi perhatian penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Data menunjukkan bahwa hanya 29% siswa merasa puas dengan kondisi sarana dan prasarana, sementara 53% menyatakan cukup puas, dan 19% merasa tidak puas. Aspek-aspek yang dinilai meliputi ruang teori, ruang praktik, alat praktik, fasilitas olahraga, toilet, perpustakaan, laboratorium, kebersihan lingkungan, penghijauan, tempat parkir, dan tempat ibadah. Kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana sekolah sangat dipengaruhi oleh peran kepala sekolah dan dukungan komite sekolah dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Selama ini, komite sekolah telah berperan aktif melalui rapat koordinasi dengan pihak sekolah untuk membahas program-program pengembangan, termasuk pemenuhan sarana dan prasarana. Namun, mengingat layanan pendidikan memiliki kompleksitas tinggi, terdapat beberapa aspek yang masih belum optimal menurut persepsi siswa. Beberapa layanan seperti sarana toilet, tempat parkir dan pelayanan administrasi oleh tata usaha, masih mendapatkan tingkat kepuasan yang rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun banyak upaya telah dilakukan, terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan siswa sebagai pelanggan.

Peran kepala sekolah dalam pelaksanaan Total Quality Management (TQM) memainkan peranan yang sangat penting dalam mengelola seluruh sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan. Dalam konteks TQM, kepemimpinan kepala sekolah merupakan faktor kunci yang menentukan apakah kualitas dan kepuasan pelanggan akan menjadi prioritas utama sekolah, yang tercermin dalam visi dan misi institusi tersebut. Kepala sekolah SMAN 1 Rogojampi melalui kepemimpinan visioner, berusaha mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM untuk memastikan kepuasan siswa, dengan memimpin melalui berbagai peran seperti yang dijelaskan oleh Mulyasa (2011:98), yang mencakup dimensi-dimensi seperti: pendidik, manajer, administrator,

pengawas, pemimpin, inovator dan motivator. Implementasi sistem manajemen mutu di SMAN 1 Rogojampi, yang dilandasi oleh sertifikasi ISO 9001:2008, merupakan salah satu cara kepala sekolah untuk memastikan tercapainya kepuasan pelanggan, baik bagi siswa maupun orang tua.

Sebagai seorang pendidik, kepala sekolah SMAN 1 Rogojampi berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dengan memfokuskan pada pengembangan profesionalisme guru dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sementara itu, dalam peran manajerialnya, kepala sekolah merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program-program sekolah untuk memenuhi harapan siswa, dengan melalui kegiatan perencanaan yang dilakukan dalam rapat sekolah di awal setiap semester. Dalam kapasitasnya sebagai administrator, kepala sekolah bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi yang meliputi kurikulum, keuangan dan sarana prasarana, dengan dukungan dari wakil kepala sekolah dan staf yang bertugas di bidang masing-masing.

Sebagai seorang pengawas, kepala sekolah di SMAN 1 Rogojampi berperan dalam memotivasi dan membimbing guru-guru untuk terus meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Upaya ini bertujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan siswa melalui perbaikan berkelanjutan dalam proses pembelajaran. Sebagai pemimpin, kepala sekolah menciptakan lingkungan yang penuh kekeluargaan, baik di dalam maupun di luar sekolah, untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang maksimal. Sebagai inovator, kepala sekolah juga berperan aktif dalam memberikan ide-ide baru terkait pengembangan sekolah dan peningkatan kreativitas siswa. Sebagai motivator, kepala sekolah menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung agar guru serta staf dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa.

Dalam implementasi TQM di SMAN 1 Rogojampi, peran guru juga sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan, yaitu siswa. Guru menjalankan peranannya dalam pembelajaran dengan penuh tanggung jawab. Adapun peran guru dalam konteks ini meliputi peran sebagai pendidik, pembimbing, inovator dan evaluator, yang semuanya dirancang untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai pelanggan utama. Guru di SMAN 1 Rogojampi, dalam menjalankan perannya sebagai pendidik, memiliki kemampuan

yang mendalam dalam mengenali potensi dan kebutuhan setiap siswa. Kemampuan ini didukung dengan keterampilan guru dalam merancang dan menguasai berbagai metode pembelajaran, yang memungkinkan mereka untuk memenuhi harapan dan keinginan siswa secara efektif. Untuk membantu proses pembelajaran, guru di SMAN 1 Rogojampi juga menjalankan peran sebagai pembimbing, baik di dalam maupun di luar kelas. Kegiatan bimbingan di dalam kelas dilakukan untuk membantu siswa yang menghadapi kesulitan dalam materi pelajaran. Sebagai inovator, guru di SMAN 1 Rogojampi berperan dalam menciptakan suasana belajar yang mendorong kreativitas siswa, memberikan pelayanan yang optimal untuk merangsang ide-ide baru dari siswa. Selain itu, sebagai evaluator, guru melakukan penilaian terhadap siswa yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotorik untuk mengukur pencapaian hasil belajar secara menyeluruh.

Komite sekolah, sebagai pihak eksternal yang mendukung pelaksanaan Total Quality Management (TQM), berperan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, yaitu siswa. Peran ini dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 mengenai dewan pendidikan dan komite sekolah. Dalam upaya untuk memuaskan pelanggan, komite sekolah menjalankan beberapa peran utama, yaitu sebagai badan pertimbangan, badan pendukung, badan pengontrol dan badan penghubung. Sebagai badan pertimbangan, komite sekolah berpartisipasi dalam perencanaan program-program sekolah yang dilaksanakan di awal setiap semester. Sebagai badan pendukung, komite sekolah memberikan dukungan kepada SMAN 1 Rogojampi dalam bentuk bantuan pendanaan untuk melengkapi fasilitas sekolah. Dalam peran sebagai badan pengontrol, komite sekolah bertugas mengawasi pelaksanaan program-program yang telah disepakati dalam rapat bersama antara pihak sekolah dan komite sekolah. Terakhir, sebagai badan penghubung, komite sekolah berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pihak sekolah dengan masyarakat, termasuk orang tua siswa, untuk memastikan adanya kerjasama yang sinergis demi tercapainya kepuasan pelanggan yang optimal.

KESIMPULAN

Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMAN 1 Rogojampi dilakukan melalui proses sertifikasi ISO 9001:2008, yang

menjadi landasan utama untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan. Strategi yang diterapkan dalam implementasi TQM untuk mencapai kepuasan siswa melibatkan beberapa pendekatan yang saling berkaitan, antara lain: pertama, strategi hubungan pelanggan (Customer Relationship Strategy), kedua, mendengarkan umpan balik pelanggan, ketiga, meningkatkan kinerja institusi, dan keempat, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Proses pemenuhan kepuasan pelanggan di SMAN 1 Rogojampi bersifat proaktif, dengan pendekatan yang berfokus pada mendengarkan ekspektasi siswa melalui wawancara dan survei kepuasan pelanggan yang disusun secara terstruktur. Untuk menilai tingkat kepuasan siswa, metode yang digunakan adalah melalui identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu (WMM) setiap tahun ajaran, dengan melibatkan seluruh siswa kelas XII.

Peran kepala sekolah SMAN 1 Rogojampi dalam implementasi TQM, yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dijalankan dengan kepemimpinan visioner. Kepala sekolah melaksanakan berbagai peran yang meliputi dimensi-dimensi penting seperti: pendidik, manajer, administrator, supervisor, pemimpin, inovator dan motivator, yang semuanya bertujuan untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang terbaik. Sementara itu, peran guru dalam memberikan kepuasan kepada siswa dilaksanakan melalui tugas dan tanggung jawabnya yang mencakup berbagai aspek, seperti sebagai pendidik, pembimbing, inovator, dan evaluator. Tidak kalah pentingnya, peran komite sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan juga sangat vital, yang diwujudkan melalui perannya sebagai: badan pertimbangan, badan pendukung, badan pengontrol, dan badan penghubung, yang semuanya berkontribusi untuk memperkuat kolaborasi antara sekolah, siswa, serta masyarakat demi tercapainya tujuan kualitas yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Afrita, Isnaini, Ali Imron, and Imron Arifin. 2018. "Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Dunia Usaha Dan Industri Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Sekolah Menengah Vokasional." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1 (3): 313-19.

<https://doi.org/10.17977/um027v1i32018p313>.

- Ahmad, Maisarah. 2013. "Characteristics of Entrepreneurs and the Practice of Islamic Values in Influencing the Success of Small Medium Enterprises in Kelantan and Selangor." *Journal of Social and Development Sciences* 4 (5): 229–35. <https://doi.org/10.22610/jsds.v4i5.756>.
- Alawag, Aawag Mohsen, Wesam Salah Alaloul, M. S. Liew, Abdullah O. Baarimah, Muhammad Ali Musarat, and Al-Baraa Abdulrahman Al-Mekhlafi. 2023. "The Role of the Total-Quality-Management (TQM) Drivers in Overcoming the Challenges of Implementing TQM in Industrialized-Building-System (IBS) Projects in Malaysia: Experts' Perspectives." *Sustainability* 15 (8): 6607. <https://doi.org/10.3390/su15086607>.
- Cao, Yonghui, and He Jiang. 2021. "Research on Continuous Improvement of Teaching Quality of Entrepreneurship Education in Colleges and Universities Based on QFD Theory." Edited by K.H.M. Mansur and Y. Fu. *E3S Web of Conferences* 251 (April): 03064. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125103064>.
- Edward Sallis. 2015. "Total Quality Management in Education." In *Yogyakarta: IRCiSoD*, 62.
- Ge, Zhenfeng, and Ming Wang. 2017. "A Study of Quality Management of Entrepreneurship Practice Teaching Based on TQM." *OALib* 04 (07): 1–15. <https://doi.org/10.4236/oalib.1103758>.
- Ismail, Feiby. 2018. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Iqra'* 10 (2). <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>.
- Iyer, Vijayan Gurumurthy. 2018. "Total Quality Management (TQM) or Continuous Improvement System (CIS) in Education Sector and Its Implementation Framework towards Sustainable International Development." In *Proceedings of the 2018 International Conference on Computer Science, Electronics and Communication Engineering (CSECE 2018)*. Paris, France: Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/csece-18.2018.119>.
- Mubin, Fatkhul, and Rizka Arfeinia. 2020. "Penerapan (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam Dalam Perspektif Konsep Edward Deming

Dan Joseph Juran." <https://doi.org/10.31219/osf.io/xbq35>.

Sholeh, Muh Ibnu. 2023. "Strategi Manajemen Organisasi Pendidikan Islam Dalam Menghadapi Tantangan Global." *Edu Journal Innovation in Learning and Education* 1 (1): 1-27. <https://doi.org/10.55352/edu.v1i1.456>.

Sholeh. 2023. "Evaluation and Monitoring of Islamic Education Learning Management in Efforts to Improve Education Quality." *Communautaire: Journal of Community Service* 2 (2): 108-17. <https://doi.org/10.61987/communautaire.v2i2.159>.

Suharsaputra, Uhar. 2015. *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*. (Bandung: Refika Aditama).

Suhermanto, Suhermanto, and Anshari Anshari. 2018. "Implementasi Tqm Terhadap Mutu Institusi Dalam Lembaga Pendidikan." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 (1): 107-13. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.259>.

Wiyani, Novan Ardy, Muhammad Najib, and Sholichin Sholichin. 2016. "Penerapan Tqm Dalam Pendidikan Akhlak." *Jurnal Pendidikan Islam* 28 (2): 221. <https://doi.org/10.15575/jpi.v28i2.545>.