



IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP NEGERI 8 PALOPO

IMPLEMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT IN ADMINISTRATIVE SERVICES AT SMP NEGERI 8 PALOPO

Wahida^{1*}, Dodi Ilham², Firmansyah³, Firman Patawari⁴, Sarmila⁵

¹Universitas Islam Negeri Palopo, Email: wahidaa048@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Palopo, Email: dodi@uinpalopo.ac.id

³Universitas Islam Negeri Palopo, Email: firmsyahmpi@uinpalopo.ac.id

⁴Universitas Islam Negeri Palopo, Email: firman_patawari@uinpalopo.ac.id

⁵Universitas Islam Negeri Palopo, Email: sarmila@uinpalopo.ac.id

*email koresponden: wahidaa048@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2417>

Abstrack

This study aims to describe the forms and steps of implementing Total Quality Management (TQM) in administrative services at SMP Negeri 8 Palopo. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research subjects consisted of the principal, teachers, administrative staff, and students. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of TQM has been effectively carried out through service orientation toward user needs, the application of clear Standard Operating Procedures (SOPs), and active involvement of all stakeholders. The implementation process follows the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act), including planning, execution, evaluation, and follow-up. Overall, administrative services in this school are considered effective, well-structured, and capable of enhancing user satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management, Administrative Services, PDCA, Service Quality.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk serta langkah-langkah implementasi manajemen mutu terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam pelayanan administrasi di SMP Negeri 8 Palopo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi kepala sekolah, guru, staf administrasi, dan siswa. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi TQM telah berjalan dengan baik melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, penerapan SOP yang jelas, serta keterlibatan aktif seluruh stakeholder. Proses implementasi dilakukan melalui siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di sekolah ini dinilai efektif, terstruktur, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Pelayanan Administrasi, TQM, PDCA, Kualitas Layanan.



1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah serta pencapaian tujuan pendidikan yang berkualitas.¹ Administrasi yang efektif dan efisien akan membantu proses pembelajaran berjalan secara optimal, sedangkan administrasi yang kurang tertata dapat menghambat kinerja sekolah secara keseluruhan.² Namun, pada kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi di satuan pendidikan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta tingginya beban kerja staf administrasi.³ Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang belum maksimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi adalah Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM). TQM merupakan suatu pendekatan manajerial yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta orientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, penerapan TQM tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada proses pelayanan yang berkualitas dan sistematis.⁴ Implementasi TQM dalam pelayanan administrasi dilakukan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut yang dikenal dengan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act), sehingga memungkinkan terjadinya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan TQM dalam bidang pendidikan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan administrasi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kesenjangan dalam implementasi, terutama pada sekolah yang memiliki keterbatasan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta dukungan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana implementasi TQM dapat diterapkan secara efektif dalam kondisi nyata di sekolah.

¹ Mustaqim Hasan dan Anita, 'Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Efisiensi Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Akreditasi Unggul Di MTS Al Hidayah Marga Agung Lampung Selatan', *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Special Issue*, 7.001 (2024), pp. 217–32 <<https://doi.org/10.30868/im.v7i001.7494>>.

² Sugianti I., Febriyanti, dan, Zulkipli, 'Implementasi Pengawasan Tata Usaha Dalam Mendukung Kelancaran Proses Administrasi Pendidikan', *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4.6 (2024), p. 1271, doi:<https://doi.org/10.54957/jolas.v4i6.1111>

³ Nursaeni, Firmansyah, and Nurmiati, 'Deskripsi Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Palopo', *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9.3 (2024), p. 315

⁴ Priskilla Grace Langkai, Frendy A. O. Pelleng, and Dantje Keles, 'Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado', *Jurnal Administrasi*, 7.1 (2018), hal.73–80 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/21146/20856>>



2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi manajemen mutu terpadu dalam pelayanan administrasi di SMP Negeri 8 Palopo. Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder, di mana data primer berasal dari informan yang meliputi kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan siswa, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, serta literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas administrasi, wawancara mendalam untuk menggali informasi dari informan, serta studi dokumentasi untuk memperkuat data yang diperoleh. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sehingga data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam pelayanan administrasi di SMP Negeri 8 Palopo telah berjalan secara sistematis dan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan. Implementasi ini tidak hanya terlihat pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada budaya kerja yang berorientasi pada mutu, keterlibatan seluruh stakeholder, serta adanya mekanisme evaluasi berkelanjutan.⁵

a. Bentuk Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Administrasi

Bentuk implementasi TQM dalam pelayanan administrasi ditunjukkan melalui pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna layanan, yaitu siswa, guru, dan orang tua. Pelayanan dilakukan dengan mengedepankan prinsip kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan akses informasi. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip fokus pada pelanggan (customer focus) dalam TQM.⁶ Berikut prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu (TQM) yaitu sebagai berikut:

- ✓ Fokus pada pelanggan
- ✓ Keterlibatan Kepemimpinan
- ✓ Keterlibatan Karyawan
- ✓ Berpusat pada proses
- ✓ Pendekatan strategis dan sistematis
- ✓ Perbaikan berkesinambungan
- ✓ Pendekatan fakta pada pengambilan Keputusan
- ✓ Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

⁵ Supangat, Lita Delastri, “Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi,” *Journal Of Comprehensive Science*, 2.12 (2023), p. 1480 <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.556>

⁶ Anita.



Pelayanan administrasi di sekolah telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. SOP tersebut menjadi pedoman dalam setiap aktivitas administrasi sehingga mampu meminimalisir kesalahan dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Penggunaan SOP ini juga menunjukkan adanya pendekatan sistematis dalam pengelolaan mutu.

Keterlibatan kepala sekolah, guru, dan staf administrasi dalam perencanaan serta perbaikan layanan menjadi faktor penting dalam implementasi TQM. Kepala sekolah berperan sebagai pengarah dan pengendali mutu, sementara guru dan staf berperan aktif dalam pelaksanaan serta evaluasi layanan.⁷ Hal ini menunjukkan adanya keterlibatan total (total involvement) yang merupakan prinsip utama dalam TQM.⁸

Selain itu, pengambilan keputusan dalam pelayanan administrasi didasarkan pada data dan hasil evaluasi, sehingga keputusan yang diambil lebih objektif dan tepat sasaran. Sekolah juga menjalin kerja sama dengan pihak eksternal untuk mendukung tertib administrasi, yang mencerminkan adanya hubungan yang saling menguntungkan dalam pengelolaan mutu.

b. Langkah-langkah Implementasi TQM dalam Pelayanan Administrasi (Siklus PDCA)

Perencanaan mutu dengan menetapkan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap layanan administrasi. Perencanaan ini disusun dengan memperhatikan kebutuhan siswa, orang tua, dan guru sebagai pengguna layanan utama. Langkah tersebut sejalan dengan teori TQM yang menekankan pentingnya perencanaan kualitas sebagai dasar peningkatan mutu, sehingga pelayanan administrasi dapat diarahkan untuk mencapai kepuasan pengguna dan mendukung tujuan pendidikan sekolah.

✓ Perencanaan (Plan)

Pada tahap ini, sekolah menetapkan standar pelayanan, kebijakan mutu, serta menyusun program kerja administrasi yang terarah. Perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan serta kondisi internal sekolah, sehingga program yang disusun lebih relevan dan aplikatif.

✓ Pelaksanaan (Do)

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan menjalankan pelayanan administrasi sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pelaksanaan ini mencakup berbagai layanan administrasi seperti pengelolaan data siswa, surat-menyurat, dan pelayanan informasi. Konsistensi dalam pelaksanaan menunjukkan bahwa sistem yang dibangun telah berjalan dengan baik.

✓ Evaluasi (Check)

Evaluasi dilakukan secara berkala melalui pemantauan kinerja, penilaian hasil pelayanan, serta pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan atau kendala dalam pelayanan administrasi.

⁷ Ahsan, Agussalim M., 'Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Pelayanan Administrasi Di SMK Pelayaran Katangka Makassar', *Attractive: Innovative Education Journal*, 6.2 (2024), pp. 366–80 <<https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>>

⁸ Anita.



✓ Tindak Lanjut (Act)

Hasil evaluasi kemudian dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan, baik dalam prosedur kerja maupun koordinasi antar staf. Tindak lanjut ini menunjukkan adanya komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam sistem pelayanan administrasi.⁹

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara signifikan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang lebih terstruktur, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta perbaikan berkelanjutan terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja administrasi sekolah. Dari sisi manajerial, keberhasilan implementasi TQM sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah yang aktif dalam mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi mutu layanan.¹⁰

Kepemimpinan yang partisipatif mendorong terciptanya budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pada mutu. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan TQM tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kompetensi SDM yang menjalankannya. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, implementasi TQM di SMP Negeri 8 Palopo telah mampu menciptakan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.¹¹ Hal ini sejalan dengan konsep TQM yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dicapai melalui keterlibatan seluruh pihak dan perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam pelayanan administrasi di SMP Negeri 8 Palopo telah berjalan dengan baik, efektif, dan terstruktur. Penerapan TQM tercermin dalam pelayanan administrasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, yaitu siswa, guru, dan orang tua, dengan mengedepankan prinsip kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemudahan akses informasi. Selain itu, penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan keterlibatan aktif seluruh stakeholder, terutama kepala sekolah, guru, dan staf administrasi, menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

⁹ Izza Mutia Raihan and others, 'Total Quality Management Dan Siklus PDCA Sebagai Strategi Penguatan Mutu Pendidikan Di Indonesia', *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3.4 (2025), pp. 5518–30 <<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1439>>.

¹⁰ Nabila Putri and others, 'Penerapan Manajemen Berbasis Digital Dalam Peningkatan Layanan Akademik Di SMA Negeri 2 Luwu', *Hikamatzu Journal Of Multidisiplin*, 1.2 (2024), pp. 72–85, doi:<https://yasyahikamatzu.com/index.php/hjm/about> Penerapan.

¹¹ Tasdin Tahrir and Firman Patawari, 'Keterampilan Teknis Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Batusitanduk', *Hikamatzu Journal of Multidisciplinary*, 2.1 (2025), pp. 176–82 <<https://yasyahikamatzu.com/index.php/hjm/>>.



Implementasi TQM juga dilakukan melalui tahapan yang sistematis dengan menggunakan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act), yang meliputi perencanaan standar mutu, pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, evaluasi kinerja secara berkala, serta tindak lanjut berupa perbaikan berkelanjutan. Proses ini menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam menciptakan budaya mutu yang berkesinambungan.

Secara keseluruhan, penerapan manajemen mutu terpadu dalam pelayanan administrasi di SMP Negeri 8 Palopo mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya penguatan, khususnya dalam peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi, agar implementasi TQM dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan di masa yang akan datang..

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, Agussalim M., 'Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Pelayanan Administrasi Di SMK Pelayaran Katangka Makassar', *Attractive: Innovative Education Journal*, 6.2 (2024), pp. 366–80. <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Anita, Mustaqim Hasan, 'Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Efisiensi Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Akreditasi Unggul Di MTs Al Hidayah Marga Agung Lampung Selatan', *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Special Issue*, 7.001 (2024), pp. 217–32. <https://doi.org/10.30868/im.v7i001.7494>
- Hasan, Mustaqim, Andi Warisno, Nasruddin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah, 'Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro', *An Naba: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 5.2 (2022), pp. 34–54. <https://doi.org/10.51614/annaba.v5i2.156>
- Hutabarat, Angeli Koresy Paskah, Lasminar Nababan, Deby V. Silalahi, and Helena Turnip, 'Administrasi Pendidikan', 3.1 (2024), p. 266. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Langkai, Priskilla Grace, Frendy A. O. Pelleng, and Dantje Keles, 'Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado', *Jurnal Administrasi*, 7.1 (2018), pp. 73–80. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/21146/20856>
- Nursaeni, Firmansyah, and Nurmiati, 'Deskripsi Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Palopo', *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9.3 (2024), p. 315.
- Putri, Nabila, Patawari Firman, Taqwa, and Tasdin Tahrir, 'Penerapan Manajemen Berbasis Digital Dalam Peningkatan Layanan Akademik Di SMA Negeri 2 Luwu', *Hikamatzu Journal of Multidisciplinary*, 1.2 (2024), pp. 72–85. <https://yasyahikamatzu.com/index.php/hjm/about>
- Sugianti, I., Febriyanti, dan Zulkipli, 'Implementasi Pengawasan Tata Usaha Dalam Mendukung Kelancaran Proses Administrasi Pendidikan', *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4.6 (2024), p. 1271. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i6.1111>



Supangat, Lita Delastri, 'Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi', *Journal of Comprehensive Science*, 2.12 (2023), p. 1480. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.556>

Tahrin, Tasdin, and Firman Patawari, 'Keterampilan Teknis Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Batusitanduk', *Hikamatzu Journal of Multidisciplinary*, 2.1 (2025), pp. 176–82. <https://yasyahikamatzu.com/index.php/hjm/>