

Inovasi Teknologi dan Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Peningkatan Mutu Berbasis Kepuasan Stakeholder: Studi pada MAS Al-Muslimun Lhoksukon

¹. Irma Yana, ². Agus Salim Salabi,
^{1,2}. UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe Aceh-Indonesia
¹. irmayana1101@gmail.com ². salim.salabi@uinsuna.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine how technological innovation and the application of Total Quality Management (TQM) can improve the quality of education and stakeholder satisfaction at MAS Al-Muslimun Lhoksukon. This study is important for addressing the challenges of quality improvement and adaptation of Islamic educational institutions in the digital age. This case study uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research focuses on: (1) the use of technology such as digital platforms and interactive learning media, (2) the application of TQM principles in school management, and (3) stakeholder responses to changes in the education service system. The results show that technological innovations are implemented through digital classrooms, the use of learning platforms such as Jelajah Ilmu, and the digitization of school administration. This encourages the learning process to be more effective, engaging, and efficient. On the other hand, TQM is implemented through the PDCA cycle approach, Internal Quality Audit (AMI), and School Self-Evaluation (EDS), which encourage the involvement of all school elements in continuous quality improvement. Stakeholder satisfaction evaluations are conducted periodically and used as a basis for developing madrasah work programs. Theoretically, these research findings reinforce the TQM concept developed by Deming in the context of Islamic education and demonstrate the close relationship between modern management principles and Islamic values. The implications of this research recommend a technology-based management model integrated with spiritual and participatory principles to be applied in other Islamic educational institutions.

Keywords: Digital Innovation, TQM, Stakeholder Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana inovasi teknologi dan penerapan Total Quality Management (TQM) dapat meningkatkan mutu pendidikan serta kepuasan stakeholder di MAS Al-Muslimun Lhoksukon. Penelitian ini penting dilakukan untuk menjawab tantangan peningkatan mutu dan adaptasi lembaga pendidikan Islam di era digital. Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi: (1) Pemanfaatan teknologi seperti platform digital dan media pembelajaran interaktif, (2) Penerapan prinsip-prinsip TQM dalam manajemen sekolah, serta (3) Respons stakeholder terhadap perubahan sistem layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi diterapkan melalui kelas digital, pemanfaatan platform pembelajaran seperti Jelajah Ilmu, serta digitalisasi administrasi sekolah. Hal ini mendorong proses pembelajaran menjadi lebih efektif, menarik, dan efisien. Di sisi lain, penerapan TQM dilakukan melalui pendekatan siklus PDCA, Audit Mutu Internal

(AMI), dan Evaluasi Diri Sekolah (EDS) yang mendorong keterlibatan seluruh elemen sekolah dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan. Evaluasi kepuasan stakeholder dilakukan secara berkala dan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan program kerja madrasah. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat konsep TQM yang dikembangkan oleh Deming dalam konteks pendidikan Islam, serta memperlihatkan keterkaitan erat antara prinsip manajemen modern dan nilai-nilai Islam. Implikasi penelitian ini merekomendasikan model manajemen berbasis teknologi yang terintegrasi dengan prinsip spiritual dan partisipatif untuk diterapkan di lembaga pendidikan Islam lainnya.

Kata kunci: Inovasi Digital, TQM, Kepuasan Stakeholder

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi dinamika perubahan global yang semakin cepat, sektor pendidikan dituntut untuk terus berinovasi agar mampu menghasilkan layanan yang relevan, adaptif, dan berdaya saing tinggi. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memicu transformasi yang signifikan dalam cara lembaga pendidikan menyampaikan pembelajaran, mengelola administrasi, serta membangun interaksi dengan stakeholder (Haris Budiman, 2017; Nurmala & Asriyah, 2022). Di era digital ini, penerapan teknologi bukan lagi menjadi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak bagi lembaga pendidikan agar tidak tertinggal dalam arus transformasi yang berlangsung secara massif (Setiawan, 2025).

Salah satu tantangan utama dalam pendidikan di era digital adalah bagaimana lembaga pendidikan dapat mengintegrasikan teknologi secara efektif untuk mendukung peningkatan mutu. Inovasi teknologi tidak hanya mencakup pengadaan perangkat keras atau lunak, tetapi juga melibatkan perubahan paradigma dalam proses pembelajaran, manajemen kelembagaan, serta pola komunikasi dengan siswa, orang tua, guru, dan masyarakat. Penggunaan platform digital, aplikasi pembelajaran, sistem manajemen pembelajaran (LMS), dan media interaktif kini menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pendidikan yang bersifat holistik (Yusra & Sesmiarni, 2025)(Yusra & Sesmiarni, 2025) Namun demikian, keberhasilan integrasi teknologi sangat bergantung pada kesiapan institusi dalam mengelola perubahan dan mengembangkan sistem manajemen yang kuat (Munawaroh & Khoiri, 2025).

Berdasarkan survei kolaborasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan Katadata Insight Center (KIC) mengenai status literasi digital Indonesia tahun 2023 ditemukan bahwa indeks literasi digital warganet Indonesia berada

pada kategori sedang, yaitu pada nilai 3,65 (skala 1-5). Indeks ini sebenarnya sudah mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya, yaitu 3,54 pada tahun 2022; 3,49 pada tahun 2021; dan 3,46 pada tahun 2020 (Untoro et al., 2024).

Dalam konteks manajemen mutu, pendekatan Total Quality Management (TQM) menjadi kerangka strategis yang relevan untuk diterapkan dalam dunia pendidikan. TQM menekankan pentingnya keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam mencapai tujuan mutu, melalui proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), pengambilan keputusan berbasis data, serta kepuasan stakeholder sebagai tolak ukur keberhasilan institusi. Konsep ini sejalan dengan *Teori Deming* (1986), yang menekankan pentingnya siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) dalam pengelolaan mutu serta pembangunan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas. Selain itu, *Stakeholder Theory* yang dikemukakan oleh Freeman (1984) menegaskan bahwa keberhasilan organisasi tergantung pada kemampuannya memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak yang berkepentingan, baik internal maupun eksternal (Hartati et al., 2024). Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan mencakup perencanaan strategis, standarisasi proses, penguatan kepemimpinan, serta pengembangan budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pada hasil (Afriantoni et al., 2025). Dengan demikian, TQM berfungsi sebagai pilar dalam membangun sistem pendidikan yang responsif, akuntabel, dan berkualitas.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah menyoroti penerapan Total Quality Management (TQM) dalam lembaga pendidikan, fokus kajian tersebut cenderung terbatas pada satu aspek saja, misalnya hanya manajemen mutu atau hanya inovasi saja. Seperti penelitian (Linda, 2024), menguji model manajemen kualitas terpadu (TQM) untuk meningkatkan standar akademik, tetapi kurang mengeksplorasi bagaimana teknologi dapat memperkuat siklus perbaikan mutu TQM. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis integrasi inovasi teknologi dan prinsip TQM dalam peningkatan mutu pendidikan.

Penelitian ini berfokus pada MAS Al-Muslimun Lhoksukon, sebuah lembaga pendidikan menengah Islam yang sedang berupaya melakukan transformasi mutu melalui integrasi inovasi teknologi dan implementasi prinsip-prinsip TQM. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana inovasi teknologi diterapkan di MAS Al-Muslimun Lhoksukon; (2) mengkaji implementasi prinsip TQM dalam manajemen kelembagaan;

dan (3) menilai kontribusinya terhadap peningkatan mutu pendidikan serta kepuasan stakeholder. Oleh karena itu, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan aplikatif dalam merancang model manajemen pendidikan yang terintegrasi dengan teknologi dan berorientasi pada peningkatan mutu. Rekomendasi yang diberikan mencakup pentingnya penguatan infrastruktur digital, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga pendidik, serta pembangunan sistem komunikasi yang terbuka dan inklusif dengan seluruh stakeholder. Upaya-upaya ini diyakini akan mendorong terciptanya pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses implementasi inovasi teknologi dan penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan serta kepuasan stakeholder di MAS Al-Muslimun yang berlokasi di Desa Meunye Matang Ubi, Kecamatan Lhoksukon, Kabupaten Aceh Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman langsung dari berbagai pihak yang terlibat. Studi kasus dipilih sebagai metode penelitian karena memberikan peluang untuk mengkaji secara mendalam, rinci, dan kontekstual terhadap realitas yang terjadi di lembaga tersebut. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, 3 guru, dan 4 siswa, yang dipilih secara *purposive sampling*, yaitu informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria keterlibatan, pengetahuan, dan peran strategis mereka dalam proses peningkatan mutu pendidikan di sekolah (Sugiyono, 2013).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan dan pengalaman kepala sekolah, guru, serta siswa mengenai penerapan inovasi teknologi dan prinsip TQM di MAS Al-Muslimun Lhoksukon. Observasi dilakukan secara langsung guna memperoleh data faktual terkait penggunaan sarana digital dalam pembelajaran, administrasi berbasis teknologi, serta praktik manajerial berbasis mutu. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan menelaah berbagai dokumen seperti SOP, laporan evaluasi, modul digital, dan arsip kegiatan sekolah yang relevan

dengan fokus penelitian. Seluruh data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yakni: proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (Herviani et al., 2019). Pada tahap kondensasi, peneliti menyeleksi dan menyederhanakan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar fokus pada tema penelitian. Tahap penyajian dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk narasi dan tabel agar pola hubungan antar variabel terlihat jelas. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan makna dari data yang telah disajikan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik *triangulasi* sumber (Sugiyono, 2013), yaitu dengan membandingkan dan mengecek konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai informan seperti kepala sekolah, guru, dan siswa, sehingga data yang dihasilkan lebih valid dan menggambarkan realitas secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Teknologi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan

Dalam konteks pendidikan, inovasi menjadi suatu keharusan yang tidak dapat dihindari. Tanpa adanya pembaruan dan pengembangan dalam sistem pendidikan, maka kemajuan di bidang ini akan terhambat, yang pada akhirnya turut memengaruhi sektor-sektor kehidupan lainnya seperti politik, ekonomi, dan sosial. Pemanfaatan teknologi dalam pendidikan tidak hanya membantu dan mempermudah proses belajar, tetapi juga meningkatkan kualitasnya. Dengan teknologi, guru dan siswa dapat berinteraksi lebih efektif melalui media digital dan platform pembelajaran interaktif. Selain itu, teknologi membantu siswa mengembangkan keterampilan abad ke-21 seperti berpikir kritis, kolaborasi, dan literasi digital. Teknologi juga memungkinkan proses belajar berlangsung secara berkelanjutan, kapan pun dan di mana pun, serta membantu sekolah dalam perencanaan dan pengelolaan pendidikan yang lebih sistematis dan berbasis data.

Dalam hal ini, inovasi teknologi dalam dunia pendidikan merujuk pada penerapan perangkat, aplikasi, sistem, dan pendekatan digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas proses belajar mengajar serta tata kelola lembaga pendidikan. Di era transformasi digital saat ini, lembaga pendidikan tidak hanya dituntut untuk mengadopsi teknologi sebagai alat bantu, tetapi juga mengintegrasikannya secara strategis dalam seluruh aspek pembelajaran dan manajemen pendidikan. Penerapan

inovasi teknologi telah menjadi kunci dalam mendorong pembelajaran yang lebih adaptif dan kolaboratif (Rahmawati & Nurachadija, 2023).

Bagi lembaga pendidikan Islam, inovasi teknologi bukan hanya soal efektivitas teknis, tetapi juga berkaitan dengan komitmen moral dan visi dakwah Islam. Penerapan teknologi secara cerdas dan etis sejalan dengan misi Islam sebagai *rahmatan lil alamin*, yakni memberikan kemaslahatan dan kebermanfaatan bagi seluruh umat manusia. Inovasi teknologi dapat mendukung penyebaran nilai-nilai keislaman melalui media digital yang dapat menjangkau secara lebih luas, mengintegrasikan nilai spiritual dalam konten digital, serta memperkuat identitas keislaman siswa di era global yang kompleks dan kompetitif (Priyatna et al., 2024).

Inovasi teknologi digunakan untuk menjawab berbagai tantangan seperti keterbatasan akses informasi, kurangnya fleksibilitas dalam pembelajaran, dan keterbatasan interaksi pembelajaran konvensional. Penerapan platform digital, seperti Learning Management System (LMS), media pembelajaran interaktif berbasis audio-visual, serta aplikasi evaluasi daring, telah memungkinkan proses pembelajaran berlangsung lebih dinamis dan efisien. Teknologi juga memberikan kemudahan dalam menyampaikan materi secara lebih variatif, termasuk melalui video pembelajaran, kuis daring, presentasi interaktif, dan diskusi virtual, sehingga mampu meningkatkan motivasi belajar siswa serta memperkaya pengalaman belajar siswa. Selain itu, teknologi pendidikan juga mendukung proses penilaian secara lebih objektif dan transparan. Dengan adanya sistem penilaian digital, guru dapat dengan mudah melacak perkembangan akademik siswa, memberikan umpan balik secara *real-time*, dan menyesuaikan pendekatan pembelajaran sesuai kebutuhan individu (Khoerunnisa et al., 2022). Di sisi manajerial, digitalisasi data akademik dan administrasi sekolah mempercepat pengambilan keputusan berbasis data dan memungkinkan manajemen mutu pendidikan berjalan lebih terstruktur.

Inovasi teknologi juga membuka peluang kolaborasi antara guru, siswa, dan orang tua. Melalui aplikasi komunikasi pendidikan, seperti *WhatsApp Group*, *Google Classroom*, atau platform madrasah digital (seperti *Jelajah Ilmu*), orang tua dapat memantau perkembangan anak secara langsung, sementara guru dapat lebih mudah menyampaikan informasi penting. Hal ini mendorong terciptanya transparansi dan kepercayaan antara pihak sekolah dan stakeholder.

Namun demikian, keberhasilan inovasi teknologi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi guru dalam penggunaan teknologi, serta budaya digital yang dibangun di lingkungan sekolah (Nurjanah et al., 2024). Untuk itu, pelatihan berkelanjutan bagi guru dan staf sangat diperlukan, disertai dukungan dari pimpinan lembaga dalam bentuk kebijakan teknologi yang visioner dan terarah.

B. Penggunaan Total Quality Management (TQM) dalam Kepuasan Stakeholder

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajerial yang berorientasi pada mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan, dengan melibatkan seluruh anggota dan bidang organisasi dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan atau stakeholder (Ismail, 2016). Dalam konteks lembaga pendidikan, stakeholder mencakup siswa, orang tua, guru, staf, komite sekolah, hingga masyarakat sekitar yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan pendidikan. Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar secara akademik, tetapi juga untuk menciptakan layanan yang responsif, akuntabel, dan memenuhi harapan stakeholder secara menyeluruh.

TQM dalam pendidikan menekankan pada perencanaan strategis mutu, pengendalian proses secara sistematis, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Prinsip dasar ini diterjemahkan dalam berbagai program sekolah seperti penyusunan visi-misi berbasis mutu, pelibatan seluruh unsur sekolah dalam perumusan kebijakan, serta pengembangan sistem evaluasi internal yang terukur dan objektif. Salah satu indikator utama keberhasilan TQM adalah meningkatnya tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

TQM dalam pendidikan memiliki sejumlah prinsip dasar yang relevan untuk menjamin mutu pelayanan, antara lain:

1. Fokus pada pengguna layanan (*customer focus*)

Lembaga pendidikan harus memahami dan memenuhi kebutuhan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, seperti siswa, guru, staf, komite sekolah, orang tua, dan masyarakat. Kepuasan mereka terhadap pelayanan pendidikan menjadi tolak ukur mutu.

2. Perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*)

Setiap unit kerja dalam lembaga pendidikan harus berkomitmen untuk terus memperbaiki proses belajar-mengajar, sistem evaluasi, dan layanan pendukung

lainnya. Untuk menjamin mutu tersebut, maka perlu dilakukan pengendalian kualitas Pendidikan, meliputi: Evaluasi Diri Sekolah (EDS), Audit Mutu Internal (AMI), Siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA), Supervisi Akademik dan Manajerial, Penilaian Akreditasi, dan lain sebagainya.

3. Keterlibatan semua pihak (*total involvement*)

Keberhasilan mutu pendidikan tidak dapat dicapai tanpa keterlibatan kolektif dari guru, staf, siswa, orang tua, hingga komite sekolah. Prinsip ini selaras dengan nilai Islam yaitu musyawarah (*syura*), adalah pengambilan keputusan secara partisipatif dan penuh tanggung jawab. Dalam konteks sekolah Islam, pelibatan semua elemen menunjukkan akhlak organisasi yang kolaboratif (Mustofa & Salito, 2025).

4. Pendekatan berbasis data (*fact-based decision making*)

Keputusan manajerial yang menyangkut program pembelajaran, perencanaan kurikulum, dan pengembangan guru harus didasarkan pada data objektif seperti hasil evaluasi siswa, umpan balik stakeholder, dan capaian indikator kinerja.

Penerapan TQM dilakukan melalui langkah-langkah yang terencana dan berkesinambungan, mulai dari membangun komitmen pimpinan terhadap mutu, melibatkan guru dan staf dalam perencanaan dan pelaksanaan program mutu, hingga membentuk tim penjaminan mutu internal. Sekolah juga melakukan pemetaan kebutuhan stakeholder melalui forum komunikasi, serta kotak saran, sehingga berbagai program yang dijalankan bersifat partisipatif dan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan. Salah satu praktik konkret adalah pelaksanaan rapat mutu bulanan yang diadakan oleh tim penjaminan mutu internal (TPMI). Rapat ini biasanya dihadiri oleh kepala sekolah/madrasah, wakil bidang kurikulum, ketua TPMI, perwakilan guru setiap bidang studi, staf administrasi, dan jika memungkinkan juga mengundang perwakilan komite sekolah. Dalam rapat tersebut membahas sejumlah hal, antara lain:

1. Evaluasi capaian pembelajaran dan kehadiran siswa.
2. Hasil supervisi guru dan tindak lanjut pelatihan.
3. Tanggapan dari kotak saran stakeholder (termasuk orang tua dan siswa).
4. Evaluasi pelaksanaan program unggulan sekolah (literasi, digitalisasi, dll).
5. Persiapan akreditasi dan tindak lanjut hasil monitoring.

Melalui mekanisme seperti ini, pihak sekolah berusaha menjaga keterlibatan seluruh unsur dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan. Setiap masukan dicatat

dalam berita acara dan ditindaklanjuti secara sistematis, sehingga stakeholder merasa dilibatkan dan dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan rasa kepemilikan dan kepercayaan terhadap lembaga (Muhammad, 2023).

Penerapan TQM juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan lembaga (Hasan & Anita, 2024), dua nilai yang erat kaitannya dengan ajaran Islam. Nilai amanah, misalnya, menuntut sekolah untuk bertanggung jawab terhadap kepercayaan yang diberikan oleh Masyarakat (Hermawan & Ahmad, 2020). Hal ini tercermin dalam:

1. Laporan perkembangan siswa yang disampaikan secara rutin kepada orang tua.
2. Sistem penanganan keluhan yang cepat dan terbuka.
3. Publikasi program-program sekolah dan laporan keuangan komite secara terbuka.

Lebih lanjut, prinsip *continuous improvement* diterapkan dalam evaluasi berkelanjutan terhadap proses pembelajaran, kegiatan administrasi, dan program kesiswaan. Misalnya, sekolah melakukan refleksi bulanan guru secara kolektif untuk membahas strategi pengajaran yang belum efektif, serta mendesain inovasi pembelajaran berbasis kebutuhan siswa. Ini menunjukkan bahwa fokus lembaga tidak semata pada hasil akhir seperti nilai ujian, tetapi juga pada proses pembelajaran yang bermutu, manusiawi, dan berkelanjutan, sesuai dengan prinsip *TQM* dan nilai-nilai Islam yang mengedepankan *ihsan* (kualitas terbaik dalam bekerja) (Haq et al., 2025).

C. Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan

Evaluasi kepuasan pengguna layanan pendidikan merupakan proses penting dalam manajemen mutu yang berfungsi untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi para stakeholder (Nufus et al., 2024). Dalam dunia pendidikan, pengguna layanan meliputi siswa sebagai penerima langsung proses pembelajaran, orang tua sebagai penanggung jawab pendidikan anak, guru sebagai pelaksana proses akademik, serta masyarakat sebagai lingkungan sosial yang turut merasakan dampak dari keberadaan lembaga pendidikan. Kepuasan stakeholder menjadi tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan serta berperan sebagai landasan untuk melaksanakan perbaikan dan inovasi secara berkesinambungan (Muhadi et al., 2021).

Evaluasi kepuasan dalam konteks ini tidak hanya bersifat administratif atau formal, tetapi harus dilakukan secara sistematis, terencana, dan berbasis data. Proses

evaluasi kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui berbagai metode, seperti wawancara terbuka dengan siswa dan orang tua, serta forum diskusi bersama komite sekolah.

Hasil dari evaluasi ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem layanan pendidikan yang dijalankan sekolah. Misalnya, apabila hasil evaluasi menunjukkan rendahnya kepuasan siswa terhadap metode pembelajaran yang digunakan, maka pihak sekolah dapat merespons dengan melakukan pelatihan guru, memperbaharui media pembelajaran, atau mengembangkan pendekatan yang lebih interaktif. Sebaliknya, jika terdapat kepuasan tinggi terhadap program tertentu, sekolah dapat mempertahankan atau mengembangkan program tersebut sebagai keunggulan kompetitif lembaga.

Selain itu, evaluasi kepuasan pengguna layanan juga memberikan ruang bagi stakeholder untuk menyampaikan kritik dan saran secara konstruktif. Hal ini menciptakan budaya dialog yang terbuka dan partisipatif antara pihak sekolah dengan pengguna layanan. Dalam jangka panjang, praktik evaluasi ini membangun hubungan yang sehat dan saling percaya antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, karena stakeholder merasa didengarkan dan dihargai aspirasinya.

Kegiatan evaluasi yang dilakukan secara berkala dan ditindaklanjuti secara nyata menjadi bagian dari prinsip *continuous improvement* dalam manajemen mutu pendidikan. Evaluasi ini bukan sekadar formalitas, melainkan dijadikan acuan utama dalam perumusan program kerja sekolah, revisi kebijakan, dan pengembangan layanan pendidikan. Dengan demikian, evaluasi kepuasan bukan hanya menjadi alat ukur, tetapi juga menjadi strategi manajemen mutu yang memastikan bahwa setiap aspek pelayanan pendidikan senantiasa ditingkatkan sesuai kebutuhan pengguna.

D. Implementasi dalam Lembaga Pendidikan Islam di MAS Al-Muslimun

Sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam yang berkomitmen pada peningkatan mutu pendidikan, MAS Al-Muslimun secara bertahap telah mengintegrasikan tiga aspek utama, yaitu: inovasi teknologi, penerapan Total Quality Management (TQM), dan evaluasi kepuasan stakeholder ke dalam sistem pengelolaan dan proses pembelajarannya. Implementasi ketiga aspek ini dilaksanakan secara terencana dan kontekstual, disesuaikan dengan karakteristik lembaga sebagai madrasah

yang berbasis nilai-nilai keislaman namun tetap responsif terhadap perkembangan zaman.

Inovasi teknologi di MAS Al-Muslimun dilakukan sebagai bagian dari adaptasi terhadap tuntutan era digital. Sekolah telah mengintegrasikan media pembelajaran digital seperti video interaktif dan adanya kelas digital dalam proses pembelajaran, menggunakan platform Jelajah Ilmu yang bekerja sama dengan pihak Acer. Saat ini terdapat 8 kelas digital aktif (6 kelas perempuan dan 2 kelas laki-laki), di mana siswa-siswi menggunakan laptop pribadi untuk mengakses materi pembelajaran secara mandiri maupun kolaboratif. Teknologi berperan krusial dalam dunia pendidikan, karena kehadirannya membuat proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan efisien (Calora et al., 2023).

Di sisi manajemen, sebagian proses administrasi telah dialihkan ke sistem digital, seperti pendataan siswa, pelaporan nilai, dan pengelolaan surat menyurat. Dengan sistem ini, pekerjaan staf menjadi lebih efisien dan data lebih tertata. Langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa madrasah tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga berusaha memanfaatkannya untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Penerapan prinsip-prinsip TQM di MAS Al-Muslimun difokuskan pada perbaikan mutu secara berkelanjutan (*continuous improvement*) yang diwujudkan melalui siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDAC), yang menjadi kerangka kerja utama dalam mengevaluasi dan menyempurnakan setiap program dan pelibatan seluruh elemen sekolah dalam proses manajerial. Kepala madrasah memegang peran kunci sebagai pemimpin perubahan yang mendorong budaya mutu di lingkungan sekolah. Guru dan staf secara aktif dilibatkan dalam perumusan visi-misi, penyusunan program kerja, hingga evaluasi rutin yang berbasis pada indikator mutu pendidikan.

Madrasah juga telah membentuk tim penjaminan mutu internal melalui Audit Mutu Internal (AMI) yang memantau pelaksanaan kurikulum, ketertiban administrasi, serta kualitas layanan akademik dan non-akademik. MAS Al-Muslimun menggunakan hasil Evaluasi Diri Sekolah (EDS) sebagai dasar penyusunan Rencana Kerja Madrasah (RKM) tahunan. Kegiatan seperti rapat mutu bulanan, pengembangan RPP kolaboratif, dan supervisi akademik telah menjadi rutinitas. Hasilnya, MAS Al-Muslimun berhasil mempertahankan akreditasi A pada penilaian terakhir oleh BAN-SM/SK/2021.

Namun, dalam proses implementasi ini tidak lepas dari tantangan dan hambatan. Tantangan tersebut meliputi: keterbatasan jaringan internet dan resistensi dari sebagian guru senior yang belum terbiasa dengan penggunaan media digital. Untuk mengatasi hal ini, madrasah melakukan pendekatan bertahap dengan memberikan pelatihan-pelatihan teknis dan mentoring sejawat (*peer mentoring*), serta menjalin kerja sama dengan lembaga eksternal seperti Dinas Pendidikan dan komunitas digital pendidikan Islam untuk memperoleh perangkat dan pelatihan gratis.

Dampak nyata dari penerapan strategi ini dapat dilihat dari meningkatnya partisipasi aktif siswa dalam pembelajaran, terutama di kelas digital. Berdasarkan hasil evaluasi semester genap 2024, terdapat kenaikan rata-rata nilai ujian akhir sebesar 8% dibandingkan tahun sebelumnya, khususnya dalam mata pelajaran yang telah menggunakan pendekatan teknologi. Selain itu, siswa juga menunjukkan peningkatan dalam keaktifan diskusi kelas, pemanfaatan forum daring, serta antusias dalam mengikuti proyek berbasis *problem-solving*.

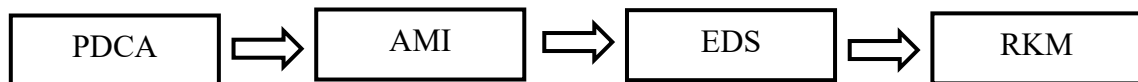
Dengan pendekatan ini, MAS Al-Muslimun menunjukkan komitmennya untuk tidak hanya menjalankan proses belajar mengajar secara formal, tetapi juga mengelola pendidikan secara profesional, adaptif, dan berbasis mutu tanpa meninggalkan identitas Islam. Transformasi yang dilakukan menunjukkan bahwa lembaga pendidikan Islam dapat tetap unggul dan relevan di era digital, apabila dikelola dengan visi yang progresif dan keterlibatan seluruh stakeholder.

Tabel 1
Inovasi Teknologi di MAS Al-Muslimun

Inovasi Teknologi	Tujuan	Hasil yang Dicapai
Kelas digital berbasis platform Jelajah Ilmu	Meningkatkan akses, efektivitas, dan interaktivitas pembelajaran	Peningkatan partisipasi siswa dalam diskusi sebesar 35%, kenaikan nilai harian 12%
Penggunaan laptop pribadi oleh siswa	Mendukung pembelajaran mandiri dan akses konten digital	Siswa lebih aktif dan mandiri dalam mencari sumber belajar
Digitalisasi administrasi (nilai, presensi, surat)	Efisiensi kerja staf dan ketertiban data	Pengolahan data lebih cepat dan akurat
Penggunaan media pembelajaran interaktif	Menarik minat belajar siswa dan variasi metode	Meningkatkan pemahaman konsep dan keterlibatan

(video, audio)	ajar	siswa dalam pembelajaran
Supervisi dan pelatihan guru berbasis platform daring	Meningkatkan kompetensi guru dalam pedagogi digital dan TQM	sejumlah guru mengikuti pelatihan, peningkatan kualitas RPP dan penyusunan program ajar

Berikut adalah alur siklus penerapan manajemen mutu Total Quality Management (TQM):



Gambar 1
Bagan Alur Penerapan TQM di MAS Al-Muslimun

1. PDCA (*Plan-Do-Check-Act*): Siklus perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan program
2. AMI (Audit Mutu Internal): Monitoring & evaluasi internal atas pelaksanaan program
3. EDS (Evaluasi Diri Sekolah): Analisis mandiri atas kekuatan dan kelemahan lembaga
4. RKM (Rencana Kerja Madrasah): Perencanaan program tahunan berbasis hasil evaluasi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MAS Al-Muslimun Lhoksukon, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan teknologi di MAS Al-Muslimun Lhoksukon melalui kelas digital, platform Jelajah Ilmu, media pembelajaran interaktif, dan digitalisasi administrasi terbukti mampu meningkatkan efektivitas pembelajaran dan efisiensi layanan sekolah.
2. Penerapan TQM dengan pendekatan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), Audit Mutu Internal (AMI), Evaluasi Diri Sekolah (EDS), dan Rencana Kerja Madrasah (RKM) menghasilkan budaya mutu yang partisipatif dan berkelanjutan, sehingga mendorong terciptanya sistem pendidikan yang adaptif dan akuntabel.
3. Integrasi teknologi dan TQM berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan dan kepuasan stakeholder melalui sistem manajemen yang lebih transparan, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan pendidikan.

Keterpaduan antara pendekatan ilmiah modern dan nilai-nilai spiritual menjadi keunikan sekaligus kekuatan dari model manajemen yang diterapkan di MAS Al-Muslimun. Kombinasi antara inovasi teknologi dan TQM menjadi faktor kunci dalam

memperkuat daya saing lembaga pendidikan di tengah tantangan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi pijakan bagi pengembangan model manajemen mutu berbasis teknologi yang tetap menjunjung tinggi identitas dan nilai-nilai Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriantoni, Dhea, A.-Z. V., Sari, W., & Nuria. (2025). Siklus TQM Dalam Pendidikan: Planning, Do, Check, Act Dalam Dunia Pendidikan, Prinsip Kaizen Pada TQM. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 10–17. <https://jurnalp4i.com/index.php/manajerial>
- Calora, I. P., Arif, M., & Rofiq, M. H. (2023). Pemanfaatan Pembelajaran Berbasis Kelas Digital di Madrasah Ibtidaiyah. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 6(2), 321–331. <https://doi.org/10.54069/attadrib.v6i2.592>
- Haq, M. Z. D., Dhita, R. S., Salsabila, D., Sabina, & Affandi, N. (2025). AL-IMAN : Jurnal Keislaman dan Kemasyarakatan AL-IMAN : Jurnal Keislaman dan Kemasyarakatan. *AL-IMAN: Jurnal Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 9(1), 219–242. <https://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/aliman/article/view/7987>
- Haris Budiman. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43. <https://doi.org/10.24042/atjpi.v8i1.2095>
- Hartati, L., Nurhayati, N., & Hidayat, N. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada lembaga Pendidikan. *Journal of Education Research*, 5(2), 1980–1987. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i2.1080>
- Hasan, M., & Anita. (2024). 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), 217–232. <https://doi.org/10.30868/im.v7i001.7494>
- Hermawan, I., & Ahmad, N. (2020). Konsep Amanah dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Qalamuna: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2), 141–152. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i2.389>
- Herviani, V. K., Istiana, I., Sasongko, T. B., & Ramadhan, L. F. (2019). Evaluasi Peserta Didik Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif Di Kota Bontang. *JPI (Jurnal Pendidikan Inklusi)*, 1(2), 146. <https://doi.org/10.26740/inklusi.v1n2.p146-153>
- Ismail, F. (2016). Implementasi Tota Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan. *JURNAL ILMIAH IQRA': Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado*, 10(2), 1–16. <http://dx.doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>
- Khoerunnisa, A., Kulsum, M. U., Syawali, R., Nisa, S. Z., & Nurhalimah, Z. (2022). Peran Kecerdasan Buatan Dalam Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Untuk Siswa Sekolah Dasar. *JMI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(1), 1–9. <https://journal.al-aarif.com/index.php/jurnalmultidisiplin/article/view/22>
- Linda, R. (2024). Model Manajemen Kualitas Terpadu Dalam Peningkatan Standar Akademik Di Perguruan Tinggi Islam. *An Najah: Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Agama*, 03(02), 52–57.



- Muhadi, I., Giyoto, G., & Untari, L. (2021). Tata Kelola Stakeholder dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 256–265. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2209>
- Muhammad, M. (2023). Penerapan Manajemen Partisipatif dalam Optimalisasi Pengelolaan Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan & Sosial (Sinova)*, 1(3), 167–178. <https://doi.org/10.71382/sinova.v1i3.115>
- Munawaroh, M., & Khoiri, A. (2025). How's Student Character In Digital Era? A Comprehensive Study Of Pai Teachers Role In Shaping Students'religious Character. *Edupedia: Jurnal Studi Pendidikan Dan Pedagogi Islam*, 9(2), 127–141. <https://doi.org/10.35316/edupedia.v9i2.6071>
- Mustofa, W., & Salito. (2025). Peran Stakeholder Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan: Kajian Literatur Terhadap Hubungan Sekolah, Orang Tua, dan Komunitas. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Ilmu Pendidikan (JAMED)*, 1(4), 163–174. <https://journal.yapakama.com/index.php/JAMED/article/view/344>
- Nufus, A., Suryana, S., & Saprialman, S. (2024). Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri di MDTA Nurul Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(2), 241–247. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i2.555>
- Nurjanah, Fitri, L., & Sa'adah, R. K. S. (2024). Budaya Pembelajaran Kolaboratif Di Era Digital. *Journal Education: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(3), 25–34. <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/je/article/view/321>
- Nurmala, I., & Asriyah, M. (2022). Analisis Proses Pembelajaran Bahasa Arab Siswa Kelas VIII Madrasah Tsanawiyah Nurul Hidayah Way Kanan. *Al Mitsali: Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Bahasa Arab*, 2(1), 25–35.
- Priyatna, S. E., Iqbal, M., & Noor, I. (2024). Harmony of Islamic and Western Philosophy in Transdisciplinary Da'wah: Building a Narrative of Moderation in the Global Era. *Indonesian Journal of Islamic Communication*, 7(2), 41–62. <https://doi.org/10.35719/ijic.v7i2.2233>
- Rahmawati, S., & Nurachadija, K. (2023). Inovasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Strategi Mutu Pendidikan. *BERSATU: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 1(5), 1–12. <https://doi.org/10.51903/bersatu.v1i5.303>
- Setiawan, A. H. (2025). Curative Da'wah as Psychospiritual Intervention: An Islamic Spirituality-Based Approach to Drug Addiction Rehabilitation in Indonesia. *MUHARRIK: Jurnal Dakwah Dan Sosial*, 8(1), 253–265. <https://doi.org/10.37680/muharrik.v8i1.7734>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Untoro, V., Syihab, A., & Grashinta, A. (2024). Psikoedukasi Literasi Digital Dan Kesehatan Mental Pada Guru Di Desa Sukaresmi , Sukamakmur , Bogor. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 30–38. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm/article/view/49633>
- Yusra, & Sesmiarni, Z. (2025). Pemanfaatan Platform Digital dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 393–405. <https://doi.org/10.58401/dirasah.v8i1.1624>

