

Peran Dan Tanggung Jawab Manajemen Kualitas Dalam Pendidikan

Titi Fatmawati^{1*}, Asliatin²

¹ Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Kendari.

² Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Kendari

* Corresponding Author titifatmawati@umkendari.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords:

quality management,
educational quality, quality
assurance, educational
leadership, quality culture.

Article history:

Received 2026-05-18

Revised 2026-05-22

Accepted 2026-06-01

ABSTRACT

This study aims to analyze the roles and responsibilities of quality management in education and their implications for improving educational quality. The study employed a qualitative approach using a library research method. Data were collected from various scholarly sources, including reputable journal articles, books, reports from international organizations, and educational policy documents relevant to the research topic. Data collection was conducted through documentation techniques, while data analysis utilized content analysis involving data reduction, categorization, interpretation, and conceptual synthesis. The findings indicate that quality management plays a crucial role in ensuring educational quality through planning, implementation, evaluation, and continuous improvement functions. The successful implementation of quality management is influenced by effective leadership, human resource competence, quality culture, quality assurance systems, and stakeholder involvement. Furthermore, the clarity of roles and responsibilities among organizational members is a key factor in enhancing the effectiveness of educational quality management. The study concludes that quality management serves as a comprehensive strategy for fostering a culture of quality, improving institutional accountability, and producing high-quality graduates capable of meeting global challenges.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tanggung jawab manajemen kualitas dalam pendidikan serta implikasinya terhadap peningkatan mutu lembaga pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Data diperoleh dari berbagai sumber ilmiah berupa artikel jurnal bereputasi, buku, laporan lembaga internasional, dan dokumen kebijakan pendidikan yang relevan dengan tema penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis isi (content analysis) dengan tahapan reduksi data, kategorisasi, interpretasi, dan sintesis konsep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kualitas berperan penting dalam menjamin mutu pendidikan melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Keberhasilan implementasi manajemen kualitas dipengaruhi oleh kepemimpinan yang efektif, kompetensi sumber daya manusia, budaya mutu, sistem penjaminan mutu, serta keterlibatan pemangku kepentingan. Selain itu, kejelasan peran dan

tanggung jawab setiap unsur organisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan mutu pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen kualitas merupakan strategi yang komprehensif untuk membangun budaya mutu, meningkatkan akuntabilitas lembaga pendidikan, dan menghasilkan lulusan yang berkualitas serta mampu menghadapi tantangan global

1. INTRODUCTION

Mutu pendidikan merupakan isu strategis yang terus menjadi perhatian global karena berkaitan langsung dengan kualitas sumber daya manusia, daya saing bangsa, dan keberlanjutan pembangunan. Dalam kerangka Sustainable Development Goal (SDG) 4, pendidikan tidak hanya dituntut memperluas akses, tetapi juga menjamin mutu dan relevansi pembelajaran bagi seluruh peserta didik. UNESCO menegaskan bahwa tujuan SDG 4 adalah memastikan pendidikan yang inklusif, adil, dan berkualitas serta mendorong kesempatan belajar sepanjang hayat bagi semua (UNESCO, 2024; United Nations, 2024).

Berbagai indikator global menunjukkan bahwa persoalan mutu pendidikan masih menjadi tantangan serius. Perserikatan Bangsa-Bangsa melaporkan bahwa pada tahun 2023 masih terdapat sekitar 272 juta anak dan remaja yang tidak bersekolah, sementara sekitar 754 juta orang dewasa masih mengalami buta huruf pada tahun 2024 (United Nations, 2024). Di sisi lain, UNICEF mencatat bahwa sedikitnya 242 juta peserta didik di 85 negara mengalami gangguan pembelajaran akibat peristiwa iklim ekstrem sepanjang tahun 2024 (UNICEF, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa tantangan mutu pendidikan tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran di sekolah, tetapi juga dipengaruhi oleh tata kelola lembaga, kesiapan organisasi, dan kemampuan manajemen dalam menjaga keberlangsungan layanan pendidikan (World Bank, 2024).

Secara teoretis, manajemen kualitas dalam pendidikan dipandang sebagai suatu sistem yang terencana untuk menjamin bahwa seluruh proses pendidikan berlangsung sesuai standar yang ditetapkan dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Deming (1986) menekankan pentingnya continuous improvement serta keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam mencapai kualitas yang optimal. Sementara itu, Juran dan De Feo (2017) mengemukakan konsep quality trilogy yang mencakup perencanaan kualitas (quality planning), pengendalian kualitas (quality control), dan peningkatan kualitas (quality improvement). Dalam konteks pendidikan, prinsip-prinsip tersebut diterjemahkan ke dalam penyusunan standar mutu, pengawasan kualitas pembelajaran, evaluasi hasil belajar, pengembangan profesional tenaga pendidik, serta kepemimpinan organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan (Sallis, 2014).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji manajemen kualitas pendidikan dari berbagai perspektif. Penelitian mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip kualitas mampu meningkatkan efisiensi administrasi, efektivitas layanan pendidikan, dan kepuasan pemangku kepentingan (Yusuf et al., 2023). Namun, penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada prosedur implementasi dan belum menjelaskan secara mendalam pembagian peran serta tanggung jawab antaraktor dalam sistem manajemen pendidikan. Penelitian lain menemukan bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas

layanan pendidikan dan pembentukan budaya mutu di sekolah (Alenezi, 2024). Akan tetapi, studi tersebut belum menguraikan secara rinci bagaimana tanggung jawab manajerial diterjemahkan ke dalam mekanisme pengendalian mutu yang terukur. Selain itu, penelitian tentang sistem penjaminan mutu pendidikan menunjukkan bahwa evaluasi dan akreditasi merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan, tetapi kajian tersebut masih cenderung menempatkan kualitas sebagai fungsi administratif dan belum menyoroti keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam proses peningkatan mutu yang berkelanjutan (Nguyen et al., 2024).

Keterbatasan penelitian terdahulu menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji secara lebih komprehensif hubungan antara peran manajemen kualitas dan tanggung jawab para pengelola pendidikan dalam menjamin mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tanggung jawab manajemen kualitas dalam pendidikan, khususnya dalam konteks perencanaan mutu, pengendalian mutu, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini juga berupaya menjelaskan bagaimana pembagian tanggung jawab antara pimpinan lembaga, tenaga pendidik, dan unit penjaminan mutu memengaruhi efektivitas pengelolaan kualitas pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya yang belum mengintegrasikan aspek peran dan tanggung jawab secara menyeluruh dalam kerangka manajemen kualitas pendidikan.

Argumentasi utama yang hendak diuji dalam penelitian ini adalah bahwa kejelasan peran dan tanggung jawab manajemen kualitas berpengaruh positif terhadap efektivitas penjaminan mutu pendidikan. Semakin jelas pembagian tugas, mekanisme koordinasi, dan akuntabilitas antar unsur manajemen pendidikan, semakin efektif pula proses peningkatan kualitas layanan pendidikan yang dihasilkan. Sebaliknya, ketidakjelasan peran dan tanggung jawab berpotensi menimbulkan tumpang tindih kewenangan, lemahnya pengawasan mutu, serta rendahnya keberlanjutan program peningkatan kualitas (Sallis, 2014; World Bank, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian manajemen kualitas pendidikan sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola lembaga pendidikan dalam merancang sistem penjaminan mutu yang lebih efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada kajian konseptual mengenai peran dan tanggung jawab manajemen kualitas dalam pendidikan melalui analisis berbagai teori, konsep, model, dan hasil penelitian yang relevan. Sumber data penelitian terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal ilmiah bereputasi, buku, prosiding, laporan lembaga internasional, dokumen kebijakan pendidikan, serta hasil penelitian yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2020–2025 untuk menjamin keterbaruan informasi. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan menelusuri berbagai basis data ilmiah, seperti Scopus, Web of Science, Google Scholar, dan SINTA, menggunakan kata kunci “quality management in education”, “educational quality assurance”, “total quality management”, “quality leadership”, dan “educational quality responsibility”. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) yang meliputi proses reduksi data, kategorisasi tema, interpretasi konsep, dan sintesis teori untuk mengidentifikasi peran, fungsi, serta tanggung jawab manajemen kualitas dalam peningkatan mutu

pendidikan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan berbagai referensi dan temuan penelitian dari sumber yang berbeda guna memperoleh pemahaman yang komprehensif dan valid. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif-analitis untuk menghasilkan konstruksi konseptual mengenai implementasi manajemen kualitas dalam pendidikan serta implikasinya terhadap peningkatan mutu lembaga pendidikan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Penelitian

3.1. Hakikat Peran dan Tanggungjawab Manajemen Kualitas dalam Pendidikan

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa manajemen kualitas dalam pendidikan merupakan suatu sistem pengelolaan yang berorientasi pada pencapaian standar mutu melalui proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Konsep ini tidak hanya menekankan hasil akhir berupa prestasi peserta didik, tetapi juga mencakup kualitas proses pembelajaran, tata kelola organisasi, kepemimpinan, pelayanan administrasi, serta kepuasan pemangku kepentingan pendidikan. UNESCO menegaskan bahwa kualitas pembelajaran merupakan faktor utama keberhasilan pendidikan dan harus didukung oleh lingkungan belajar yang inklusif, guru yang kompeten, serta sistem evaluasi yang efektif.

Berdasarkan berbagai literatur, manajemen kualitas pendidikan berkembang dari konsep Total Quality Management (TQM) yang dikemukakan oleh Deming, Juran, dan Crosby. Dalam konteks pendidikan, pendekatan ini menempatkan peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan sebagai pelanggan yang harus memperoleh layanan pendidikan terbaik. Oleh karena itu, seluruh unsur organisasi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

Hasil telaah juga menunjukkan bahwa kualitas pendidikan tidak dapat dicapai hanya melalui kebijakan administratif, tetapi memerlukan budaya mutu yang terinternalisasi dalam seluruh aktivitas lembaga pendidikan. Budaya mutu tersebut tercermin melalui komitmen terhadap standar, keterbukaan terhadap evaluasi, dan kesediaan melakukan inovasi secara terus-menerus. Dengan demikian, peran manajemen kualitas bukan sekadar fungsi pengawasan, tetapi menjadi instrumen strategis dalam membangun keunggulan lembaga pendidikan.

3.2. Peran Manajemen Kualitas dalam Perencanaan Pendidikan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perencanaan merupakan fungsi awal yang sangat menentukan keberhasilan manajemen kualitas pendidikan. Pada tahap ini, manajemen bertugas merumuskan visi mutu, menetapkan standar pencapaian, mengidentifikasi kebutuhan pemangku kepentingan, dan menyusun strategi peningkatan mutu yang terukur. Perencanaan yang baik memungkinkan lembaga pendidikan memiliki arah yang jelas dalam mengembangkan program-program pendidikan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

Dalam perspektif TQM, perencanaan kualitas harus didasarkan pada data dan fakta objektif, bukan semata-mata asumsi manajemen. Hal ini berarti setiap keputusan yang diambil harus mempertimbangkan hasil evaluasi sebelumnya, kebutuhan peserta didik, tuntutan dunia kerja, serta perkembangan teknologi pendidikan. Melalui

pendekatan tersebut, lembaga pendidikan dapat meminimalkan kesalahan perencanaan dan meningkatkan efektivitas program yang dijalankan.

Hasil kajian juga memperlihatkan bahwa perencanaan mutu yang efektif memerlukan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan. Guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, dan masyarakat perlu dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan sehingga standar mutu yang ditetapkan benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata. Pendekatan partisipatif ini memperkuat rasa memiliki terhadap program mutu dan meningkatkan peluang keberhasilan implementasinya.

3.3. Tanggung Jawab Kepemimpinan dalam Manajemen Kualitas Pendidikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan merupakan faktor yang paling dominan dalam keberhasilan manajemen kualitas pendidikan. Pemimpin lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan seluruh sumber daya organisasi menuju pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan visi bersama, membangun budaya mutu, serta memotivasi seluruh anggota organisasi untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas.

Dalam praktiknya, kepala sekolah atau pimpinan lembaga pendidikan tidak hanya berperan sebagai administrator, tetapi juga sebagai agen perubahan (change agent). Pemimpin bertanggung jawab mengidentifikasi berbagai permasalahan mutu, menginisiasi inovasi, serta memastikan bahwa seluruh program berjalan sesuai tujuan organisasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan pendidikan yang diterima peserta didik.

Selain itu, kepemimpinan yang berorientasi mutu ditandai oleh kemampuan melakukan supervisi, koordinasi, dan evaluasi secara berkelanjutan. Pemimpin harus mampu membangun komunikasi yang efektif, memberikan dukungan profesional kepada guru, serta menciptakan iklim organisasi yang kondusif bagi pengembangan kualitas. Dengan demikian, keberhasilan manajemen kualitas sangat bergantung pada kapasitas kepemimpinan dalam menggerakkan seluruh elemen organisasi

Pembahasan

Temuan penelitian ini mengonfirmasi teori Deming yang menyatakan bahwa kualitas merupakan tanggung jawab seluruh anggota organisasi dan harus diwujudkan melalui proses perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, kualitas tidak dapat dicapai hanya melalui peningkatan sarana dan prasarana, tetapi membutuhkan kepemimpinan yang kuat, budaya mutu yang positif, serta keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan. Hasil penelitian ini juga memperluas temuan penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kejelasan distribusi tanggung jawab merupakan faktor penting yang sering diabaikan dalam implementasi manajemen kualitas pendidikan (Deming, 1986; Sallis, 2014; Nguyen et al., 2024).

Selain itu, hasil penelitian mendukung pandangan bahwa transformasi digital menjadi bagian integral dari manajemen kualitas modern. Digitalisasi memungkinkan proses monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, penguatan literasi digital bagi pimpinan dan tenaga pendidik menjadi kebutuhan strategis dalam pengembangan sistem mutu pendidikan masa depan (OECD, 2024; UNESCO, 2024; World Bank, 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan manajemen kualitas pendidikan ditentukan oleh sinergi antara kepemimpinan, budaya mutu, sistem penjaminan mutu, kompetensi guru, dan partisipasi pemangku kepentingan. Integrasi seluruh komponen tersebut akan menghasilkan sistem pendidikan yang lebih efektif, akuntabel, dan mampu menjawab tantangan perkembangan masyarakat global pada abad ke-21 (Fullan, 2023; Hargreaves & O'Connor, 2023; UNESCO, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas dalam pendidikan tidak dapat dipahami hanya sebagai seperangkat prosedur administratif untuk memenuhi standar akreditasi, melainkan sebagai suatu sistem yang mengintegrasikan seluruh komponen organisasi pendidikan dalam upaya mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan pandangan manajemen kualitas modern yang menempatkan kualitas sebagai tanggung jawab kolektif seluruh anggota organisasi. Dalam konteks pendidikan, kualitas tidak hanya diukur dari capaian akademik peserta didik, tetapi juga dari efektivitas proses pembelajaran, kepuasan pemangku kepentingan, kompetensi lulusan, dan kemampuan lembaga dalam melakukan inovasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan manajemen kualitas memerlukan keterpaduan antara aspek kepemimpinan, sumber daya manusia, budaya organisasi, dan sistem evaluasi yang terstruktur (Nguyen et al., 2024; UNESCO, 2024; Sallis, 2014).

Temuan penelitian ini juga memperkuat teori Total Quality Management (TQM) yang dikembangkan oleh Deming dan Juran. Dalam perspektif TQM, kualitas bukanlah hasil akhir yang dicapai sekali waktu, melainkan proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dilakukan secara sistematis. Hasil kajian menunjukkan bahwa lembaga pendidikan yang menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan cenderung memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap perubahan lingkungan eksternal, termasuk perkembangan teknologi, perubahan kurikulum, dan tuntutan masyarakat. Sebaliknya, lembaga yang masih mengelola kualitas secara konvensional cenderung mengalami kesulitan dalam mempertahankan relevansi layanan pendidikan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan mutu pendidikan sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk terus belajar dan melakukan inovasi (Deming, 1986; Juran & De Feo, 2017; Fullan, 2023).

Dari aspek kepemimpinan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi manajemen kualitas sangat ditentukan oleh komitmen pimpinan lembaga pendidikan. Kepala sekolah, rektor, direktur, maupun pimpinan lembaga pendidikan lainnya memiliki peran strategis dalam menciptakan visi mutu, membangun budaya organisasi, mengalokasikan sumber daya, serta memastikan bahwa seluruh kebijakan yang diterapkan berorientasi pada peningkatan kualitas. Temuan ini sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional yang menekankan pentingnya kemampuan pemimpin dalam menginspirasi dan memotivasi anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Pemimpin yang memiliki orientasi mutu akan lebih mampu membangun komitmen organisasi dibandingkan pemimpin yang hanya berorientasi pada pencapaian target administratif semata (Alenezi, 2024; Fullan, 2023; OECD, 2024).

Penelitian ini menemukan bahwa salah satu faktor yang sering menjadi hambatan dalam implementasi manajemen kualitas adalah ketidakjelasan pembagian peran dan tanggung jawab antarunit organisasi. Dalam banyak lembaga pendidikan, tugas penjaminan mutu sering kali dianggap sebagai tanggung jawab unit tertentu, padahal kualitas merupakan tanggung jawab seluruh komponen organisasi. Kondisi ini menyebabkan munculnya

kecenderungan saling melempar tanggung jawab ketika terjadi permasalahan mutu. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya pembentukan sistem tata kelola yang jelas, termasuk penetapan indikator kinerja, mekanisme koordinasi, dan sistem evaluasi yang terintegrasi. Dengan adanya kejelasan peran, setiap individu dapat memahami kontribusinya terhadap pencapaian mutu organisasi secara keseluruhan (World Bank, 2024; Nguyen et al., 2024).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa guru merupakan aktor utama dalam implementasi manajemen kualitas pada tingkat operasional. Meskipun berbagai kebijakan dan program mutu dirancang oleh manajemen, kualitas pendidikan pada akhirnya sangat ditentukan oleh kualitas interaksi pembelajaran yang terjadi di kelas. Oleh karena itu, kompetensi profesional guru menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sistem manajemen kualitas pendidikan. Guru yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian yang baik akan lebih mampu menciptakan pembelajaran yang efektif, inovatif, dan berpusat pada peserta didik. Temuan ini menguatkan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa kualitas guru merupakan prediktor utama keberhasilan pendidikan dibandingkan faktor-faktor lainnya (OECD, 2024; UNESCO, 2024; Hargreaves & O'Connor, 2023).

Dalam era transformasi digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen kualitas pendidikan. Perkembangan teknologi telah mengubah paradigma pengelolaan pendidikan dari sistem yang bersifat manual menjadi sistem yang berbasis data dan teknologi informasi. Penggunaan Learning Management System (LMS), platform pembelajaran digital, sistem informasi akademik, dan teknologi kecerdasan buatan telah memberikan peluang besar bagi peningkatan kualitas layanan pendidikan. Namun demikian, transformasi digital juga menuntut peningkatan kompetensi digital seluruh sumber daya manusia di lembaga pendidikan. Tanpa kemampuan digital yang memadai, pemanfaatan teknologi justru dapat menimbulkan kesenjangan kualitas dan mengurangi efektivitas implementasi kebijakan mutu (OECD, 2024; UNESCO, 2024; World Bank, 2024).

Hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa sistem penjaminan mutu internal memiliki posisi yang sangat strategis dalam menjaga keberlanjutan kualitas pendidikan. Sistem penjaminan mutu tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran organisasi. Melalui proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi berbagai kelemahan, menganalisis akar masalah, dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif. Dalam perspektif organisasi pembelajar (*learning organization*), evaluasi bukan dipandang sebagai mekanisme mencari kesalahan, melainkan sebagai sarana untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai tujuan yang lebih baik (Sallis, 2014; Fullan, 2023; Nguyen et al., 2024).

Selain faktor internal, penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan eksternal memiliki kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan manajemen kualitas pendidikan. Orang tua, masyarakat, dunia usaha, dunia industri, alumni, dan pemerintah merupakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap kualitas pendidikan. Partisipasi mereka dapat menjadi sumber informasi penting dalam proses evaluasi dan pengembangan mutu. Temuan ini mendukung pendekatan *stakeholder theory* yang menegaskan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam membangun hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu mengembangkan mekanisme komunikasi dan

kolaborasi yang efektif dengan berbagai pihak untuk memperoleh masukan yang konstruktif dalam proses peningkatan mutu (World Bank, 2024; Hargreaves & O'Connor, 2023).

Dari perspektif budaya organisasi, penelitian ini menemukan bahwa budaya mutu merupakan fondasi utama keberhasilan manajemen kualitas. Budaya mutu tercermin dalam kebiasaan seluruh anggota organisasi untuk selalu berorientasi pada perbaikan, disiplin terhadap standar, terbuka terhadap kritik, dan memiliki komitmen terhadap pencapaian kualitas terbaik. Budaya mutu tidak dapat dibangun dalam waktu singkat, melainkan melalui proses yang panjang dan konsisten. Oleh karena itu, pimpinan lembaga pendidikan perlu menjadi teladan dalam menerapkan nilai-nilai mutu sehingga dapat membentuk perilaku organisasi yang mendukung tercapainya kualitas pendidikan yang berkelanjutan (Deming, 1986; Sallis, 2014; Fullan, 2023).

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan kajian manajemen kualitas pendidikan dengan menawarkan perspektif bahwa kualitas pendidikan merupakan hasil interaksi antara kepemimpinan, budaya mutu, kompetensi sumber daya manusia, sistem penjaminan mutu, dan partisipasi pemangku kepentingan. Kelima komponen tersebut saling memengaruhi dan membentuk suatu ekosistem mutu yang terintegrasi. Kegagalan pada salah satu komponen akan berdampak pada menurunnya efektivitas sistem secara keseluruhan. Dengan demikian, pendekatan parsial dalam pengelolaan mutu tidak lagi memadai untuk menghadapi kompleksitas tantangan pendidikan abad ke-21 (Nguyen et al., 2024; UNESCO, 2024; World Bank, 2024).

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya lembaga pendidikan mengembangkan model manajemen kualitas yang lebih partisipatif, adaptif, dan berbasis data. Penguatan kapasitas kepemimpinan, peningkatan kompetensi guru, pengembangan budaya mutu, optimalisasi sistem penjaminan mutu internal, serta pemanfaatan teknologi digital perlu dilakukan secara simultan. Selain itu, pemerintah dan pemangku kebijakan perlu memberikan dukungan berupa regulasi, pendanaan, dan program pengembangan profesional yang berorientasi pada penguatan sistem mutu pendidikan. Dengan langkah tersebut, lembaga pendidikan akan lebih siap menghadapi tantangan global dan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, kompetitif, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat masa depan (OECD, 2024; UNESCO, 2024; World Bank, 2024).

4. CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Keberhasilan implementasi manajemen kualitas ditentukan oleh kejelasan peran dan tanggung jawab seluruh komponen lembaga pendidikan, terutama pimpinan, guru, tenaga kependidikan, unit penjaminan mutu, serta pemangku kepentingan lainnya. Kepemimpinan yang efektif, kompetensi sumber daya manusia, budaya mutu yang kuat, sistem penjaminan mutu yang terintegrasi, dan pemanfaatan teknologi digital terbukti menjadi faktor utama dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan. Oleh karena itu, manajemen kualitas tidak dapat dipandang hanya sebagai mekanisme administratif, melainkan sebagai strategi komprehensif yang mampu membangun budaya perbaikan berkelanjutan, meningkatkan efektivitas layanan pendidikan, memperkuat akuntabilitas lembaga, serta menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu menjawab tuntutan perkembangan masyarakat serta tantangan global abad ke-21.

References

- Alenezi, M. A. (2024). Transformational leadership and educational quality improvement: A systematic review. *Education Sciences*, 14(3), 211–228.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2017). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Nguyen, T. T., Tran, H. T., & Le, P. H. (2024). Quality management practices and educational performance in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 38(2), 221–239.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- UNESCO. (2024). *Global education monitoring report 2024/25: Leadership in education*. UNESCO Publishing.
- UNICEF. (2025). *Learning interrupted: Global snapshot of climate-related school disruptions in 2024*. UNICEF.
- United Nations. (2024). *The sustainable development goals report 2024*. United Nations.
- World Bank. (2024). *Improving learning quality and education governance in developing countries*. World Bank.
- Yusuf, M., Rahman, A., & Hidayat, R. (2023). Implementation of total quality management in educational institutions: A systematic literature review. *Journal of Education and Learning*, 17(4), 512–526