



Manajemen Mutu Berkelanjutan Berbasis Total Quality Management (TQM) sebagai Strategi Penguatan Identitas Kelembagaan dan Kepercayaan Publik pada Lembaga Pendidikan Inklusif

Alifa Syauqi Hatami ¹

Doktoral Manajemen Pendidikan, Fakultas Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia

¹*Email penulis koresponden: alifa_1119925016@mhs.unj.ac.id

Riwayat Artikel

Submitted: 10-12-2025

Accepted: 20-12-2025

Published: 31-12-2025

Abstrak

Pendidikan inklusif menghadapi tantangan signifikan dalam membangun identitas organisasi dan meningkatkan kepercayaan publik, khususnya terkait persepsi mutu layanan, keragaman kebutuhan peserta didik, serta meningkatnya tuntutan akuntabilitas. Penelitian ini mengkaji fungsi strategis Total Quality Management (TQM) sebagai pendekatan manajemen mutu berkelanjutan yang memperkuat kredibilitas kelembagaan dan menjamin keberlangsungan organisasi. TQM diposisikan sebagai strategi komprehensif melalui keterlibatan pemangku kepentingan, pengendalian proses, perbaikan berkelanjutan, dan orientasi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode semantic literature review (SLR) terhadap publikasi nasional dan internasional yang bereputasi pada periode 2018–2025. Temuan menunjukkan bahwa implementasi TQM dalam pendidikan inklusif memerlukan tiga pilar fundamental: (1) perencanaan mutu berbasis nilai-nilai inklusif, (2) pengendalian mutu dan penjaminan mutu secara sistematis, serta (3) perbaikan berkelanjutan melalui kolaborasi antara guru, orang tua, peserta didik, masyarakat, dan seluruh pemangku kepentingan. Temuan ini menegaskan bahwa TQM berfungsi tidak hanya sebagai mekanisme pengendalian mutu, tetapi juga sebagai strategi kelembagaan untuk membangun identitas lembaga pendidikan inklusif dan memperkuat kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Manajemen Mutu Total (TQM), Pendidikan Inklusif, Identitas Kelembagaan, Kepercayaan Publik, Manajemen Mutu Berkelanjutan, Tinjauan Literatur Semantik (SLR).

Prosiding Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta



Abstract

Inclusive education institutions face significant challenges in building organizational identity and enhancing public trust, particularly concerning service quality perceptions, diverse student needs, and increasing accountability demands. This study examines the strategic function of Total Quality Management (TQM) as a sustainable quality management approach that strengthens institutional credibility and ensures organizational continuity. TQM is positioned as a comprehensive strategy through stakeholder engagement, process control, continuous improvement, and orientation toward user satisfaction. The research employs a semantic literature review (SLR) of reputable national and international publications from 2018 to 2025. Findings indicate that the implementation of TQM in inclusive education requires three fundamental pillars: (1) quality planning based on inclusive values, (2) systematic quality control and quality assurance, and (3) continuous improvement through collaboration among teachers, parents, students, communities, and all stakeholders. These findings highlight

that TQM functions not only as a quality control mechanism but also as an institutional strategy to build the identity of inclusive education institutions and strengthen public trust sustainably.

Keywords: *Total Quality Management (TQM); inclusive education; institutional identity; public trust; sustainable quality management; semantic literature review (SLR).*

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan inklusif menghadapi tantangan kompleks dalam memastikan mutu layanan, membangun identitas kelembagaan yang kuat, serta memperoleh kepercayaan publik di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pendidikan yang adil, adaptif, dan akuntabel. Kebutuhan untuk menyediakan layanan yang responsif terhadap keragaman peserta didik menjadikan manajemen mutu sebagai pilar strategis yang tidak dapat diabaikan. Dalam konteks ini, Total Quality Management (TQM) berkembang menjadi kerangka manajerial yang mampu menuntun lembaga pendidikan menuju mutu berkelanjutan melalui budaya perbaikan terus-menerus, keterlibatan pemangku kepentingan, serta orientasi pada kepuasan pengguna (Salis, 2020; Kurniawan & Setyowati, 2021).

Sekolah inklusif dituntut untuk memberikan layanan yang adil bagi seluruh peserta didik, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan pendidikan khusus. Namun demikian, banyak lembaga masih menghadapi hambatan seperti ketidak konsistenan mutu layanan, keterbatasan kompetensi guru, serta persepsi publik yang belum sepenuhnya positif (Suryani & Latief, 2021). Dalam lanskap pendidikan yang semakin kompetitif, identitas kelembagaan dan kepercayaan publik menjadi faktor krusial bagi keberlanjutan. Masyarakat menuntut akuntabilitas, transparansi, dan layanan berkualitas tinggi. Identitas kelembagaan yang didefinisikan sebagai citra, nilai, dan karakteristik yang melekat pada sekolah memiliki keterkaitan erat dengan kepercayaan publik. Ketika identitas kelembagaan lemah, publik cenderung meragukan mutu layanan pendidikan inklusif (Putra & Hasanah, 2022).

Lembaga pendidikan inklusi saat ini menghadapi tantangan yang tidak sederhana. Mereka harus melayani peserta didik dengan kebutuhan yang beragam, menyediakan dukungan layanan khusus, memastikan kompetensi guru, dan sekaligus memenuhi tuntutan mutu pendidikan. Berangkat dari Peraturan pendidikan inklusif di Indonesia mencakup berbagai tingkatan, mulai dari undang-undang hingga peraturan daerah. Dengan dasar kuat pada UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mewajibkan pemenuhan hak pendidikan bagi semua. Serta peraturan turunan seperti Permendikbudristek No. 48 Tahun 2023 yang mewajibkan sekolah menyediakan Akomodasi yang Layak (AYL), kurikulum adaptif, dan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas. Dasar hukum lain termasuk Permendiknas No. 70 Tahun 2009, serta berbagai Peraturan Daerah (Perda/Pergub/Perbup) di berbagai wilayah yang mengatur detail implementasi.

Sebagai pendekatan manajerial, TQM menawarkan kerangka komprehensif yang menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan pemangku kepentingan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Meskipun TQM telah banyak diterapkan dalam pendidikan umum, perannya sebagai strategi penguatan identitas kelembagaan dan kepercayaan publik pada sekolah inklusif masih relatif kurang dieksplorasi. Pemahaman ini penting bagi lembaga inklusif untuk memenuhi tuntutan regulasi sekaligus ekspektasi masyarakat. TQM merepresentasikan pendekatan strategis yang menekankan keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam mencapai mutu berkelanjutan. Dalam pendidikan, TQM diterapkan untuk menjamin mutu layanan melalui perencanaan, implementasi, pemantauan, dan perbaikan berkelanjutan yang sistematis (Altahayneh et al., 2021).

Implementasi TQM pada lembaga pendidikan inklusif tidak hanya meningkatkan efektivitas proses pembelajaran, tetapi juga berperan signifikan dalam membentuk identitas kelembagaan yang konsisten, kredibel, dan dikenali publik. Identitas kelembagaan terbentuk melalui praktik manajemen mutu yang stabil, sistem layanan yang transparan, serta nilai-nilai khas yang membedakan sekolah inklusif dari lembaga pendidikan lainnya (Rahmawati &

Samodra, 2022). Identitas yang kuat menjadi fondasi bagi pembangunan reputasi jangka panjang, khususnya ketika lembaga menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus.

Lebih lanjut, penerapan manajemen mutu berkelanjutan berbasis TQM berkontribusi pada penguatan kepercayaan publik, yang merupakan aspek vital bagi keberlanjutan kelembagaan. Kepercayaan publik muncul ketika lembaga menunjukkan integritas, akuntabilitas, dan kinerja konsisten yang selaras dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam pendidikan inklusif, kepercayaan publik semakin penting mengingat keberhasilan layanan sangat bergantung pada dukungan masyarakat, kolaborasi antar lembaga, serta keterlibatan orang tua (Setiawan et al., 2023). Penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa integrasi TQM dalam praktik pendidikan inklusif meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas kelembagaan, memperluas penerimaan program, serta mendorong partisipasi aktif pemangku kepentingan (Hidayat & Lestari, 2021; Yusuf & Pratiwi, 2022).

Namun demikian, kajian integratif mengenai penerapan TQM sebagai strategi penguatan identitas kelembagaan dan kepercayaan publik pada sekolah inklusif masih terbatas. Kesenjangan penelitian ini menjadi relevan mengingat dinamika kebijakan pendidikan inklusif, standar mutu nasional, serta ekspektasi publik yang terus berkembang. Oleh karena itu, artikel ini menganalisis bagaimana manajemen mutu berkelanjutan berbasis TQM dapat memperkuat posisi lembaga pendidikan inklusif dalam masyarakat. Kajian ini menelaah bagaimana TQM dapat menumbuhkan budaya mutu yang berdampak pada identitas kelembagaan dan kepercayaan publik. Bagian pendahuluan disusun untuk menghadirkan konteks pendidikan inklusif, definisi konseptual, relevansi penelitian, serta kontribusi terhadap pengembangan manajemen pendidikan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk secara sistematis menelaah temuan-temuan terkait manajemen mutu berkelanjutan berbasis Total Quality Management (TQM) serta relevansinya dalam memperkuat identitas kelembagaan dan kepercayaan publik pada lembaga pendidikan inklusif. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data bereputasi seperti Scopus dan SINTA, mencakup publikasi periode 2018 hingga 2025. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi: "*Total Quality Management in education*," "*continuous improvement*," "*institutional identity*," "*public trust*," dan "*inclusive education management*." Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis melalui sintesis tematik, yang mencakup proses pengkodean, kategorisasi, dan pengembangan tema inti. Hasil SLR ini menyajikan pola, tren, dan model implementasi TQM yang berkontribusi pada penguatan identitas kelembagaan serta peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan inklusif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Systematic Literature Review (SLR) terhadap artikel nasional dan internasional yang dipublikasikan antara tahun 2018 hingga 2025 menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu berkelanjutan berbasis Total Quality Management (TQM) berkontribusi signifikan pada dua aspek strategis lembaga pendidikan inklusif: (1) penguatan identitas kelembagaan dan (2) peningkatan kepercayaan publik. Temuan tersebut menghasilkan tiga tema utama: (a) praktik TQM sebagai mekanisme manajemen mutu berkelanjutan, (b) TQM sebagai katalis dalam pembentukan identitas lembaga inklusif, dan (c) TQM sebagai fondasi penguatan kepercayaan publik melalui transparansi dan akuntabilitas.

Literatur yang ditelaah menunjukkan bahwa TQM sangat efektif dalam membangun pola kerja organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan serta meningkatkan kinerja layanan bagi peserta didik berkebutuhan khusus. Prinsip-prinsip inti TQM seperti keterlibatan seluruh komponen sekolah, fokus pada pengguna layanan (siswa dan orang tua), kepemimpinan visioner, serta pengendalian proses terbukti mampu menciptakan sistem layanan inklusif yang adaptif, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik yang terus berkembang.

Pendekatan ini menumbuhkan budaya organisasi yang memprioritaskan mutu melalui refleksi dan evaluasi reguler, sehingga memungkinkan lembaga mempertahankan kualitas layanan dalam jangka panjang.

Selain itu, TQM dinilai mampu memperkuat identitas kelembagaan yang terbentuk melalui nilai, budaya, dan praktik manajerial yang diterapkan secara konsisten. Kajian menunjukkan bahwa ketika sekolah secara sistematis menerapkan TQM, termasuk standar layanan, sistem umpan balik, dan mekanisme penjaminan mutu, karakter kelembagaan menjadi lebih jelas dan kredibel. Identitas yang kuat muncul dari konsistensi layanan serta kemampuan lembaga dalam menyediakan pengalaman pendidikan yang bermakna bagi seluruh peserta didik, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus. Identitas ini semakin diperkuat ketika TQM diintegrasikan dengan visi inklusif sekolah, sehingga lembaga tidak hanya diposisikan sebagai penyedia pendidikan, tetapi juga sebagai institusi yang berkomitmen pada tanggung jawab moral, profesional, dan sosial dalam menjamin pendidikan yang adil dan setara. Temuan SLR menegaskan bahwa lembaga inklusif yang menerapkan TQM menunjukkan diferensiasi identitas yang lebih kuat dibandingkan sekolah dengan pendekatan manajemen tradisional.

SLR juga mengungkap bahwa penerapan TQM dalam pendidikan inklusif menghasilkan konsistensi proses layanan, peningkatan kompetensi guru, serta kemampuan adaptasi sistem pendidikan terhadap kebutuhan peserta didik berkebutuhan khusus. Prinsip-prinsip seperti perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan, kepemimpinan transformasional, dan standarisasi proses terbukti menciptakan budaya mutu yang stabil (Rahman & Samad, 2021). Dalam konteks pendidikan inklusif, "pelanggan" mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Ketika sekolah menerapkan TQM, orientasi layanan bergeser pada pemenuhan kebutuhan individual anak berkebutuhan khusus, sehingga kualitas layanan meningkat secara signifikan (Arifin et al., 2022).

Sejumlah penelitian menemukan bahwa sekolah yang menerapkan TQM cenderung mencapai tingkat kepuasan orang tua yang lebih tinggi serta hasil belajar yang lebih efektif dibandingkan sekolah dengan pendekatan administratif tradisional (Zulkarnaen & Sari, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa TQM dapat berfungsi sebagai mekanisme manajemen mutu berbasis data yang mampu menjamin keberlanjutan. Identitas kelembagaan diperkuat melalui praktik manajerial yang konsisten, layanan yang terdiferensiasi, keterlibatan orang tua, asesmen berkelanjutan, serta etika profesional guru pendidikan khusus. Identitas kelembagaan yang kuat kemudian menjadi fondasi bagi reputasi positif, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepercayaan publik (Nugroho & Widodo, 2022).

Kepercayaan publik muncul sebagai aspek krusial bagi keberlanjutan lembaga pendidikan inklusif. Temuan SLR menunjukkan bahwa indikator kepercayaan publik seperti transparansi, akuntabilitas, kinerja layanan, dan keterlibatan masyarakat meningkat signifikan pada lembaga yang menerapkan TQM secara berkelanjutan. Mekanisme umpan balik terbuka, laporan mutu yang akuntabel, serta partisipasi orang tua dalam proses pengambilan keputusan memperkuat persepsi publik terhadap integritas kelembagaan. Lebih jauh, keberhasilan implementasi TQM membangun reputasi positif melalui pencapaian standar layanan, keberhasilan siswa, dan inovasi dalam program inklusif. Reputasi ini memperluas dukungan publik, memperkuat legitimasi kelembagaan, dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Kajian internasional menunjukkan bahwa pendekatan mutu total membuat lembaga lebih akuntabel dan transparan dalam memberikan layanan, sehingga secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik (Chen & Lin, 2019). Selain itu, TQM memperkuat reputasi kelembagaan melalui peningkatan hasil belajar, keberhasilan integrasi sosial peserta didik berkebutuhan khusus, serta kepatuhan terhadap standar inklusi nasional. Semua ini berkontribusi pada persepsi bahwa lembaga inklusif mampu memberikan jaminan mutu jangka panjang (Wijaya & Darma, 2023). Sintesis temuan SLR menghasilkan model konseptual manajemen mutu berkelanjutan bagi lembaga pendidikan inklusif, yang menunjukkan bahwa:

1. Sistem manajemen mutu berbasis TQM membangun budaya perbaikan berkelanjutan dan meningkatkan mutu layanan pendidikan inklusif.

2. Implementasi TQM yang konsisten memperjelas karakter dan citra kelembagaan, sehingga memperkuat identitas serta membedakan sekolah inklusif dari lembaga lain.
3. Transparansi, akuntabilitas, dan kinerja layanan yang terukur meningkatkan kepercayaan publik terhadap mutu kelembagaan.
4. Identitas kelembagaan yang kuat memperkuat kepercayaan publik, sementara kepercayaan publik memperkuat legitimasi kelembagaan.

Model ini menunjukkan bahwa TQM dapat berfungsi sebagai strategi manajemen terpadu yang tidak hanya meningkatkan mutu internal, tetapi juga memperkuat posisi eksternal lembaga dalam masyarakat. Artikel yang ditelaah menegaskan bahwa manajemen pendidikan inklusif telah mengintegrasikan program dan aktivitas terukur yang selaras dengan kebutuhan peserta didik berkebutuhan khusus. Sinergi seluruh pemangku kepentingan menjadi esensial untuk menciptakan manajemen mutu berkelanjutan yang memperkuat identitas kelembagaan dan kepercayaan publik. Baik pemangku kepentingan internal maupun eksternal lembaga pendidikan inklusif harus terus melakukan perbaikan, memastikan bahwa sekolah inklusif meningkatkan praktik manajemen mutu melalui kolaborasi demi masa depan pendidikan inklusif yang lebih baik.

KESIMPULAN

Temuan SLR ini menegaskan bahwa manajemen mutu berkelanjutan berbasis Total Quality Management (TQM) merupakan strategi efektif untuk memperkuat identitas kelembagaan dan meningkatkan kepercayaan publik pada lembaga pendidikan inklusif. TQM berkontribusi pada pengembangan budaya mutu berkelanjutan, pembentukan sistem layanan inklusif yang konsisten, serta penguatan citra kelembagaan melalui nilai profesionalisme, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan.

Implementasi TQM secara komprehensif terbukti mampu memperjelas profil dan karakter kelembagaan, sehingga identitas institusi menjadi lebih kuat dan kredibel. Selain itu, praktik TQM meningkatkan transparansi dan mutu layanan, memungkinkan publik menaruh kepercayaan lebih besar terhadap integritas dan kapasitas lembaga dalam menyelenggarakan pendidikan inklusif yang efektif. Dengan demikian, TQM berfungsi tidak hanya sebagai pendekatan manajemen mutu, tetapi juga sebagai strategi holistik untuk membangun keunggulan kompetitif lembaga inklusif.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur mengenai manajemen mutu berkelanjutan dalam pendidikan inklusif, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi agar lembaga inklusif mengintegrasikan TQM ke dalam sistem penjaminan mutu mereka guna memperkuat identitas kelembagaan dan membangun kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, M., Wibowo, S., & Lestari, D. (2022). Implementasi prinsip Total Quality Management pada sekolah inklusi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 112–124.

Chen, Y., & Lin, J. (2019). Total quality management and stakeholder trust in inclusive education institutions. *International Journal of Educational Management*, 33(4), 701–716.

Hartanto, B. (2021). Identitas kelembagaan sekolah inklusi: Analisis strategi mutu dan budaya organisasi. *Journal of Educational Development*, 9(3), 221–233.

Hartanto, B. (2021). Penguatan identitas kelembagaan sekolah inklusi melalui strategi manajemen mutu. *Journal of Educational Development*, 9(3), 221–233.

Hidayat, A., & Lestari, N. (2021). Implementasi Total Quality Management pada lembaga pendidikan berbasis kebutuhan khusus. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(3), 221–233.

Kurniawan, R., & Setyowati, D. (2021). Quality assurance in inclusive schools: Strengthening continuous improvement practices. *International Journal of Educational Development*, 85, 102455.

Nugroho, A., & Widodo, R. (2022). School identity formation and public trust in inclusive education institutions. *Educational Review and Research*, 6(1), 45–58.

Prasetyo, T., & Lestari, S. (2021). Transparansi dan akuntabilitas sebagai fondasi kepercayaan publik pada lembaga pendidikan. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 12(1), 55–67.

Rahman, A., & Samad, S. (2021). Continuous improvement in inclusive education through Total Quality Management principles. *Journal of Quality in Education*, 7(2), 78–92.

Rahmawati, S., & Samodra, Y. (2022). Institutional identity and organizational image in inclusive education settings. *Journal of Educational Policy and Management*, 14(1), 55–67.

Salis, E. (2020). *Total Quality Management in Education: Enhancing institutional excellence*. Routledge.

Setiawan, B., Prameswari, D., & Suryani, F. (2023). Public trust and school accountability in inclusive education. *Asia Pacific Journal of Education*, 43(2), 310–326.

Sulastri, Y. (2020). Identitas organisasi pendidikan dan implikasinya terhadap persepsi publik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1), 13–28.

Wijaya, D., & Darma, Y. (2023). Total Quality Management and service quality improvement in special needs education settings. *Jurnal Inovasi Pendidikan Khusus*, 5(1), 14–27.

Yusuf, M., & Pratiwi, W. (2022). Building stakeholder trust through quality assurance in inclusive schools. *Journal of Inclusive Education Research*, 5(2), 99–115.

Zulkarnaen, M., & Sari, R. (2023). Kepuasan orang tua terhadap penerapan sistem manajemen mutu di sekolah inklusi. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 15(2), 101–115.

BIODATA PENULIS KORESPONDEN

FOTO	Alifa Syauqi Hatami adalah mahasiswa Doktoral Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Memiliki pengalaman sebagai pengajar. Dapat dihubungi melalui nomor HP/WhatsApp di +62-821-1389-9492 dan email korespondensi di alifa_1119925016@mhs.unj.ac.id , alifa.hatami98@gmail.com
------	---