

**ANALISIS PENERAPAN TIK BERBASIS PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DI SMP NEGERI 4 SENTANI****Andreas Resdianto¹, Danny Manongga², Stefanus Relmasira³**

Program Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Kristen Satya Wacana

Email : andreasresdianto17@gmail.com**Abstract**

This study aims to analyze the application of Information and Communication Technology (ICT) at SMP Negeri 4 Sentani through the perspective of Total Quality Management (TQM). This research is grounded in the importance of integrating ICT not merely as a tool, but as part of a quality management system for the continuous improvement of educational services. Using a qualitative approach with a case study method, this study focuses on SMP Negeri 4 Sentani as the research subject. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis with key informants including the principal, the ICT coordinator, and teachers. The findings indicate leadership commitment and continuous improvement efforts in ICT utilization, which aligns with TQM principles. However, the main challenge lies in the aspect of total involvement, where a significant ICT competency gap exists among teachers. The discussion reveals that the application of ICT at this school exhibits elements of TQM but is not yet holistically integrated. Successful implementation is highly dependent on a culture of continuous improvement and strong leadership support.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), ICT in Education, Case Study, Continuous Improvement, School Leadership.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di SMP Negeri 4 Sentani melalui perspektif Total Quality Management (TQM). Latar belakang penelitian adalah pentingnya integrasi TIK tidak hanya sebagai alat, tetapi sebagai bagian dari sistem manajemen mutu untuk peningkatan layanan pendidikan secara berkelanjutan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini menjadikan SMP Negeri 4 Sentani sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen dengan informan kunci meliputi kepala sekolah, koordinator TIK, dan guru. Hasil penelitian menunjukkan adanya komitmen kepemimpinan dan upaya perbaikan berkesinambungan dalam pemanfaatan TIK, yang sejalan dengan prinsip TQM. Namun, tantangan utama terletak pada aspek keterlibatan total (total involvement) di mana masih terdapat kesenjangan kompetensi TIK antar guru. Diskusi menunjukkan bahwa penerapan TIK di sekolah ini menunjukkan elemen-elemen TQM, namun belum terintegrasi secara holistik. Keberhasilan

implementasi sangat bergantung pada budaya perbaikan berkelanjutan dan dukungan kepemimpinan yang kuat.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM), TIK dalam Pendidikan, Studi Kasus, Perbaikan Berkesinambungan, Kepemimpinan Sekolah.*

Pendahuluan

Kondisi ideal dalam manajemen pendidikan modern adalah terintegrasinya seluruh sumber daya sekolah, termasuk Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dalam sebuah kerangka kerja manajemen mutu yang komprehensif. Total Quality Management (TQM), sebagai sebuah filosofi manajemen, menekankan pada tiga pilar utama: fokus pada pelanggan (dalam hal ini siswa dan orang tua), perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), dan keterlibatan total seluruh anggota organisasi (*total employee involvement*) (Sallis, 2014). Dalam konteks ini, TIK idealnya tidak hanya menjadi perangkat tambahan, melainkan alat strategis untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran, efisiensi administrasi, dan kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Namun, fakta empiris menunjukkan bahwa penerapan TIK di banyak sekolah seringkali bersifat parsial dan ad-hoc. Pengadaan perangkat keras tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kompetensi guru secara merata, dan pemanfaatannya lebih sering terbatas pada fungsi-fungsi dasar daripada sebagai alat untuk inovasi pembelajaran berkelanjutan (Hamid et al., 2020). Akibatnya, investasi TIK yang besar belum tentu berkorelasi langsung dengan peningkatan mutu layanan pendidikan secara signifikan.

Melihat kedudukan penelitian ini di antara penelitian sebelumnya, banyak studi telah mengkaji penerapan TIK di sekolah atau TQM dalam pendidikan secara terpisah. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis penerapan TIK melalui lensa prinsip-prinsip TQM dalam konteks sekolah di daerah seperti Sentani masih sangat terbatas. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan melihat TIK bukan hanya dari aspek teknis, tetapi dari aspek manajemen mutu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengidentifikasi bentuk-bentuk penerapan TIK dalam pembelajaran dan manajemen di SMP Negeri 4 Sentani; (2) Menganalisis penerapan TIK tersebut berdasarkan prinsip-prinsip kunci TQM (fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan keterlibatan total); dan (3) Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya integrasi TIK sebagai bagian dari manajemen mutu sekolah.

Metode

Jenis, Pendekatan, dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan holistik tentang fenomena penerapan TIK dalam konteks nyata. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara intensif sebuah unit tunggal, yaitu SMP Negeri 4 Sentani. Metode ini relevan untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" penerapan TIK dianalisis melalui kerangka TQM di lingkungan sekolah tersebut.

Subjek dan Objek Penelitian

Objek Penelitian: Objek dalam penelitian ini adalah proses penerapan TIK di SMP Negeri 4 Sentani yang dianalisis menggunakan tiga prinsip inti TQM: fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan keterlibatan total. Subjek Penelitian: Subjek penelitian adalah SMP Negeri 4 Sentani. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman paling relevan dengan topik. Informan kunci terdiri dari:

1. Kepala Sekolah (sebagai penentu kebijakan dan penggerak utama).
2. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum/Koordinator TIK (bertanggung jawab atas implementasi teknis).
3. Guru-guru (dipilih untuk mewakili tingkat kemahiran TIK yang berbeda: mahir, sedang, dan pemula, untuk mendapatkan perspektif yang beragam).

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan validitas dan keandalan data, peneliti menggunakan triangulasi metode, yang terdiri dari:

1. Wawancara Mendalam: Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali persepsi, strategi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi informan terkait penerapan TIK dan kaitannya dengan peningkatan mutu.

2. Observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pembelajaran yang menggunakan TIK, kegiatan di laboratorium komputer, dan rapat guru yang membahas pemanfaatan TIK (misalnya, sosialisasi Platform Merdeka Mengajar).
3. Studi Dokumen: Menganalisis dokumen relevan seperti Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah (RKAS) terkait pengadaan TIK, laporan kegiatan In-House Training (IHT), dan contoh materi ajar digital yang dibuat guru.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis tematik (Braun & Clarke, 2006). Proses ini melibatkan beberapa tahapan: (1) Familiarisasi data dengan membaca transkrip wawancara dan catatan lapangan; (2) Pengkodean, yaitu memberi label pada segmen data yang relevan dengan prinsip-prinsip TQM; (3) Pencarian tema, yaitu mengelompokkan kode-kode menjadi tema-tema yang lebih besar (misalnya, tema "Upaya Peningkatan Kualitas Media Ajar" dikaitkan dengan prinsip "Fokus pada Pelanggan"); (4) Peninjauan dan penamaan tema; dan (5) Sintesis, yaitu menyusun narasi analitis yang menghubungkan temuan dengan kerangka TQM.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan TIK di SMP Negeri 4 Sentani, jika ditinjau dari kaca mata TQM, memperlihatkan adanya kekuatan pada beberapa prinsip, namun juga tantangan pada prinsip lainnya.

Implementasi Prinsip Fokus pada Pelanggan (Siswa)

Hasil wawancara dengan para guru menunjukkan adanya kesadaran untuk memanfaatkan TIK demi meningkatkan kualitas pengalaman belajar siswa. Seorang guru IPA menyatakan, "*Anak-anak lebih antusias kalau saya tampilkan video dari YouTube atau simulasi praktikum virtual. Mereka jadi tidak bosan.*" Observasi di kelas juga mengonfirmasi penggunaan proyektor, laptop, dan platform seperti Quizizz untuk membuat kuis interaktif. Pembahasan: Upaya ini secara jelas mencerminkan prinsip fokus pada pelanggan dalam TQM. Sekolah berusaha memenuhi dan melampaui "kebutuhan" siswa akan pembelajaran yang menarik dan relevan dengan dunia digital mereka. Penggunaan media ajar yang beragam ini sejalan dengan temuan dari Wati & Asman (2021) yang menyatakan bahwa media pembelajaran berbasis TIK

dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa. Dengan demikian, TIK tidak hanya digunakan sebagai penyampai informasi, tetapi sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan "pelanggan".

Implementasi Prinsip Keterlibatan Total (*Total Involvement*)

Data dari penelitian ini menunjukkan tantangan terbesar pada prinsip ini. Terdapat kesenjangan kompetensi yang signifikan antar guru. Seorang guru yang mahir TIK menjadi motor penggerak dan sering menjadi tempat bertanya, sementara guru lain, khususnya yang senior, masih menunjukkan keengganan. Seorang guru senior berkata, "*Saya sudah mau pensiun, biarlah yang muda-muda saja. Saya lebih nyaman menjelaskan di papan tulis.*" Pembahasan: Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip keterlibatan total belum tercapai sepenuhnya. TQM menekankan bahwa kualitas adalah tanggung jawab semua orang. Kesenjangan ini, jika tidak diatasi, akan menghambat standarisasi mutu layanan pembelajaran berbasis TIK di seluruh sekolah. Menurut Deming (salah satu bapak TQM), menghilangkan penghalang antar departemen (atau dalam hal ini, antar individu) adalah kunci untuk perbaikan kualitas (Goetsch & Davis, 2014). Sekolah perlu strategi yang lebih sistematis untuk memastikan semua guru terlibat.

Implementasi Prinsip Perbaikan Berkesinambungan

Meskipun ada tantangan, hasil penelitian menunjukkan adanya komitmen kuat dari pimpinan untuk perbaikan berkelanjutan. Kepala sekolah menyatakan, "*Tahun ini kami fokus semua guru harus bisa login dan memanfaatkan PMM. Kami adakan IHT, dan ada jadwal pendampingan. Ini proses, tidak bisa instan.*" Studi dokumen RKAS juga menunjukkan adanya alokasi anggaran untuk perawatan perangkat dan rencana penambahan akses internet. Pembahasan: Upaya ini merupakan manifestasi dari semangat *Kaizen* atau perbaikan berkelanjutan dalam TQM. Sekolah tidak memandang kondisi saat ini sebagai titik akhir, melainkan sebagai bagian dari siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). Inisiatif seperti IHT dan pendampingan PMM adalah tindakan nyata untuk terus meningkatkan kapabilitas organisasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Sallis (2014) bahwa kepemimpinan yang berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan adalah jantung dari TQM di institusi pendidikan.

Kesimpulan

Penerapan TIK di SMP Negeri 4 Sentani, ketika dianalisis melalui kerangka TQM, menunjukkan gambaran yang positif namun belum holistik. Sekolah telah berhasil mengimplementasikan prinsip fokus pada pelanggan dengan memanfaatkan TIK untuk meningkatkan pengalaman belajar siswa, serta menunjukkan komitmen kuat pada perbaikan berkesinambungan melalui berbagai program pelatihan dan dukungan kepemimpinan. Namun, tantangan utama terletak pada implementasi prinsip keterlibatan total, di mana masih terdapat kesenjangan kompetensi dan partisipasi antar guru. Dengan demikian, penerapan TIK di sekolah ini lebih bersifat inkremental yang didorong oleh kepemimpinan, dan belum menjadi sebuah sistem manajemen mutu yang terintegrasi penuh.

Daftar Pustaka

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson.
- Hamid, M. A., Shidiq, A. S., & Budiarto, M. K. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan*, 5(2), 121-130.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education* (3rd ed.). Routledge.
- Wati, R., & Asman, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap Motivasi dan Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4153-4161.