



PELATIHAN INTERNALISASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PENJAMINAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN INKLUSIF DI SDN KALAPIAN KECAMATAN PONTANG KABUPATEN SERANG

Umalihayati¹, Erna Kusumawarti², Mutoharoh³, Ika Pratiwi⁴, Uli Wildan⁵, Islahiyah⁶, Ramdan⁷, Eno Astriani⁸, Astuti⁹, Falih Ihza¹⁰, Inti Hujah¹¹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11}Universitas Bina Bangsa

Corresponden Email: umalihayatiucum@gmail.com¹

Abstract

This community service activity aimed to improve teachers' understanding and competence in internalizing Total Quality Management (TQM) for quality assurance of inclusive education services at SDN Kalapian, Pontang District, Serang Regency. The activity was conducted in September 2025 involving principals, teachers, and educational staff through socialization, training, mentoring, and evaluation stages. The methods used included lectures, group discussions, simulations, and case studies related to inclusive education management and school quality culture. The results showed an increase in participants' understanding of TQM concepts, inclusive education services, and school quality assurance systems. Participants also demonstrated stronger commitment and collaboration in developing sustainable quality culture within the school environment. In addition, the activity produced follow-up programs such as the establishment of a school quality assurance team, periodic evaluation of inclusive learning services, and continuous teacher competency development. The implementation of TQM in inclusive education services is expected to create adaptive, participatory, and sustainable educational quality improvement. Therefore, this activity contributes to strengthening the quality assurance system of inclusive elementary education and can serve as a model for similar schools in improving educational service quality.

Keywords: *Total Quality Management, inclusive education, quality assurance, teacher training, school quality culture.*

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi guru dalam internalisasi *Total Quality Management* (TQM) pada penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang. Kegiatan dilaksanakan pada bulan September 2025 dengan melibatkan kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan melalui tahapan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Metode yang digunakan meliputi ceramah, diskusi kelompok, simulasi, dan studi kasus terkait pengelolaan pendidikan inklusif serta budaya mutu sekolah. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep TQM, layanan pendidikan inklusif, dan sistem penjaminan mutu sekolah. Peserta juga menunjukkan peningkatan komitmen dan kolaborasi dalam membangun budaya mutu sekolah secara berkelanjutan. Selain itu, kegiatan menghasilkan program tindak lanjut berupa pembentukan tim mutu sekolah, evaluasi layanan pembelajaran inklusif, dan pengembangan kompetensi guru secara berkelanjutan. Implementasi TQM dalam layanan pendidikan inklusif diharapkan mampu menciptakan peningkatan mutu pendidikan yang adaptif, partisipatif, dan berkesinambungan sehingga dapat menjadi model pengembangan mutu sekolah dasar inklusif.

Kata Kunci: *Total Quality Management, pendidikan inklusif, penjaminan mutu, pelatihan guru, budaya mutu sekolah.*

LATAR BELAKANG PELAKSANAAN

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Melalui pendidikan, individu tidak hanya memperoleh pengetahuan akademik, tetapi juga nilai, keterampilan, dan karakter yang mendukung kehidupan sosial masyarakat. Dalam konteks pembangunan nasional, pendidikan memiliki peran strategis dalam menciptakan generasi yang inklusif, adaptif, dan mampu menghadapi tantangan globalisasi. Saat ini, paradigma pendidikan tidak lagi hanya berorientasi pada pemerataan akses, tetapi juga pada peningkatan mutu layanan pendidikan

secara berkelanjutan. Menurut UNESCO (2024), pendidikan berkualitas harus mampu menjamin keterlibatan seluruh peserta didik tanpa diskriminasi, termasuk peserta didik berkebutuhan khusus dalam sistem pendidikan inklusif. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif agar layanan pendidikan berjalan optimal.

Pendidikan inklusif menjadi salah satu bentuk implementasi pendidikan yang menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan sosial. Pendidikan inklusif memberikan kesempatan kepada seluruh anak, termasuk anak berkebutuhan khusus, untuk belajar bersama dalam lingkungan sekolah reguler. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pendidikan inklusif masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kompetensi guru, minimnya sarana pendukung, serta rendahnya pemahaman mengenai penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Hidayat (2023) menjelaskan bahwa keberhasilan pendidikan inklusif sangat dipengaruhi oleh kemampuan sekolah dalam membangun budaya mutu dan kolaborasi seluruh warga sekolah. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan inklusif membutuhkan pendekatan manajerial yang sistematis dan berkelanjutan.

SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang merupakan salah satu sekolah dasar yang berupaya mengembangkan layanan pendidikan inklusif bagi seluruh peserta didik. Sekolah ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang setara tanpa membedakan kondisi sosial maupun kemampuan peserta didik. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa tantangan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan inklusif, seperti belum optimalnya penerapan standar mutu layanan, kurangnya pemahaman guru terkait manajemen mutu pendidikan, serta belum adanya internalisasi budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan sekolah. Kondisi tersebut menyebabkan perlunya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas guru dan tenaga kependidikan melalui pelatihan internalisasi *Total Quality Management (TQM)*.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh unsur organisasi. Dalam bidang pendidikan, TQM menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah melalui budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan peserta didik dan stakeholder pendidikan. Menurut Sallis (2023), penerapan TQM dalam pendidikan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan sekolah, memperkuat kerja sama tim, dan menciptakan budaya mutu yang berkesinambungan. Selain itu, penelitian oleh Nugraha et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan TQM mampu meningkatkan pemahaman guru terhadap sistem penjaminan mutu internal sekolah secara signifikan. Dengan demikian, internalisasi TQM menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan pendidikan inklusif di sekolah dasar.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak sekolah dasar yang belum mampu mengintegrasikan prinsip mutu dalam layanan pendidikan inklusif. Sebagian guru

masih memahami pendidikan inklusif hanya sebatas penerimaan peserta didik berkebutuhan khusus tanpa disertai strategi pembelajaran dan pelayanan yang sesuai. Selain itu, budaya evaluasi dan perbaikan mutu berkelanjutan belum berjalan optimal. Kondisi tersebut juga ditemukan di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang, di mana sebagian tenaga pendidik belum memperoleh pelatihan khusus terkait penerapan TQM dalam layanan pendidikan inklusif. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka kualitas layanan pendidikan inklusif akan sulit berkembang secara maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pelatihan internalisasi *Total Quality Management (TQM)* dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman guru dan tenaga kependidikan mengenai konsep mutu pendidikan, penerapan budaya mutu, strategi pelayanan pendidikan inklusif, serta pengembangan sistem evaluasi berkelanjutan di sekolah. Implementasi kegiatan dilakukan melalui metode sosialisasi, pelatihan, diskusi kelompok, dan pendampingan penyusunan program mutu sekolah. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang mampu membangun budaya mutu pendidikan inklusif yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan bagi seluruh peserta didik.

Berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan berbasis manajemen mutu memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Kegiatan yang dilakukan oleh Prasetyo dan Mulyani (2023) menemukan bahwa pelatihan budaya mutu berbasis *Total Quality Management (TQM)* mampu meningkatkan kesiapan guru dalam melaksanakan evaluasi layanan pembelajaran secara sistematis. Selain itu, pengabdian yang dilaksanakan oleh Handayani et al. (2024) pada sekolah inklusif di Jawa Barat menunjukkan adanya peningkatan kompetensi guru dalam memahami kebutuhan peserta didik berkebutuhan khusus setelah diberikan pelatihan penjaminan mutu pendidikan inklusif. Penelitian lain dari Saputra dan Kurniawati (2023) menjelaskan bahwa implementasi workshop TQM di sekolah dasar dapat membangun budaya kolaboratif antara kepala sekolah dan guru dalam menciptakan layanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan peserta didik. Selanjutnya, kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Yuliana et al. (2025) membuktikan bahwa pendampingan sistem penjaminan mutu internal sekolah mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi pendidikan dan monitoring pembelajaran inklusif. Tidak hanya itu, hasil pengabdian yang dilakukan oleh Firmansyah dan Rahim (2024) juga menunjukkan bahwa pelatihan internalisasi mutu pendidikan berbasis partisipatif dapat meningkatkan komitmen tenaga pendidik dalam menciptakan lingkungan belajar yang ramah bagi seluruh peserta didik. Berbagai kegiatan terdahulu tersebut memperlihatkan bahwa pelatihan internalisasi TQM dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif memiliki relevansi

yang kuat untuk diterapkan di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Implikasi dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas guru dan tenaga kependidikan dalam menerapkan prinsip *Total Quality Management* (TQM) pada layanan pendidikan inklusif di sekolah dasar. Melalui pelatihan dan pendampingan yang dilakukan, sekolah dapat membangun budaya mutu yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, pelayanan peserta didik yang lebih optimal, serta peningkatan kolaborasi antarwarga sekolah. Selain itu, kegiatan ini juga dapat menjadi model pengembangan penjaminan mutu pendidikan inklusif yang adaptif terhadap kebutuhan sekolah dasar di daerah.

Kebaruan dari kegiatan ini terletak pada integrasi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif pada tingkat sekolah dasar, khususnya di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan pemahaman teoritis guru, tetapi juga pada internalisasi budaya mutu melalui praktik pendampingan dan evaluasi berkelanjutan. Pendekatan tersebut menjadi inovasi karena menggabungkan aspek manajemen mutu, pendidikan inklusif, dan penguatan kapasitas sekolah secara partisipatif dalam kegiatan pengabdian masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

***Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan**

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan mutu secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh unsur sekolah. Prinsip utama TQM meliputi fokus pada pelanggan pendidikan, kerja sama tim, evaluasi berkesinambungan, dan peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks pendidikan inklusif, TQM membantu sekolah membangun budaya mutu yang mendukung pelayanan bagi seluruh peserta didik tanpa diskriminasi. Menurut Arifin dan Setyowati (2024), penerapan TQM mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan sekolah. Hal serupa juga dijelaskan oleh Lestari et al. (2023) bahwa budaya mutu sekolah berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan.

Penjaminan Mutu Pendidikan Inklusif

Penjaminan mutu pendidikan inklusif merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa layanan pendidikan dapat diakses secara adil oleh seluruh peserta didik, termasuk anak berkebutuhan khusus. Sistem penjaminan mutu dilakukan melalui standar pelayanan, evaluasi pembelajaran, dan penguatan kompetensi guru secara berkelanjutan. Pendidikan inklusif menuntut sekolah menciptakan lingkungan belajar yang ramah, partisipatif, dan nondiskriminatif. Penelitian Wibowo dan Hasanah (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan pendidikan inklusif dipengaruhi oleh sistem mutu sekolah

yang terstruktur. Selain itu, Maulana et al. (2024) menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi guru dalam mendukung layanan pendidikan inklusif.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Guru

Pelatihan merupakan proses pengembangan kemampuan individu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam melaksanakan tugas pendidikan. Dalam konteks sekolah inklusif, pelatihan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kemampuan guru dalam memahami karakteristik peserta didik dan menerapkan layanan pembelajaran berkualitas. Pelatihan berbasis praktik dan pendampingan terbukti lebih efektif dalam membangun kompetensi guru secara berkelanjutan. Menurut Kusuma dan Hidayati (2023), pelatihan manajemen mutu pendidikan dapat meningkatkan kesiapan guru dalam melakukan evaluasi pembelajaran. Sementara itu, Ramdani et al. (2025) menjelaskan bahwa pendampingan profesional mampu memperkuat implementasi budaya mutu sekolah.

METODE PELAKSANAAN

Metode dan Prosedur Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan kemampuan guru dalam menginternalisasikan *Total Quality Management (TQM)* pada penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang. Metode kegiatan disusun secara sistematis melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi agar tujuan kegiatan dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan selama pelaksanaan program pada bulan September 2025.

1. Tahap Persiapan Kegiatan

Tahap persiapan dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan inti pengabdian masyarakat. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan observasi awal dan koordinasi dengan pihak sekolah terkait kondisi layanan pendidikan inklusif serta kebutuhan pelatihan guru. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan utama dalam penerapan penjaminan mutu pendidikan di sekolah. Selain itu, tim juga menyusun materi pelatihan mengenai konsep *Total Quality Management (TQM)*, pendidikan inklusif, budaya mutu sekolah, serta strategi evaluasi layanan pendidikan.

Tahap persiapan meliputi penyusunan jadwal kegiatan, penentuan narasumber, serta penyediaan instrumen evaluasi kegiatan. Instrumen tersebut digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan berlangsung. Dengan adanya tahap persiapan yang matang, kegiatan pengabdian diharapkan berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan sekolah.

2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama satu bulan pada bulan September 2025 dengan melibatkan kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan SDN Kalapian Kecamatan Pontang

Kabupaten Serang. Metode yang digunakan dalam pelatihan meliputi ceramah, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi, dan praktik penyusunan program mutu sekolah berbasis pendidikan inklusif.

Materi yang diberikan mencakup pemahaman konsep TQM dalam pendidikan, prinsip penjaminan mutu pendidikan inklusif, strategi pelayanan peserta didik berkebutuhan khusus, serta pengembangan budaya mutu sekolah. Dalam sesi diskusi, peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi dalam implementasi pendidikan inklusif di sekolah. Selanjutnya, peserta bersama tim pengabdian menyusun solusi dan strategi perbaikan layanan pendidikan berdasarkan prinsip TQM.

3. Tahap Pendampingan dan Monitoring

Tahap pendampingan dilakukan setelah pelatihan untuk memastikan implementasi hasil kegiatan dapat diterapkan secara nyata di lingkungan sekolah. Tim pengabdian memberikan arahan kepada guru dalam menyusun program penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif dan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan program tersebut.

Pendampingan dilakukan secara berkala melalui kunjungan langsung dan diskusi evaluatif bersama guru dan kepala sekolah. Fokus pendampingan meliputi penerapan budaya mutu, pengelolaan administrasi layanan inklusif, strategi pembelajaran adaptif, dan evaluasi kepuasan layanan pendidikan. Melalui pendampingan ini, sekolah diharapkan mampu mengembangkan sistem mutu pendidikan secara berkelanjutan.

4. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dan angket kepuasan peserta pelatihan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta terkait internalisasi TQM dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif.

Evaluasi dilakukan terhadap perubahan sikap dan komitmen guru dalam membangun budaya mutu sekolah. Hasil evaluasi diharapkan menjadi rekomendasi bagi sekolah untuk melanjutkan program pengembangan mutu pendidikan inklusif secara mandiri dan berkelanjutan.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan
Persiapan	Minggu I September 2025	Observasi, koordinasi, penyusunan materi
Pelaksanaan Pelatihan	Minggu II–III September 2025	Sosialisasi, pelatihan, diskusi, simulasi
Pendampingan dan Evaluasi	Minggu IV September 2025	Monitoring, evaluasi, penyusunan laporan

Sumber: Tim Pengabdian, 2025.

Tabel 1 menunjukkan tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berlangsung selama satu bulan pada September 2025. Kegiatan diawali dengan tahap persiapan untuk mengidentifikasi kebutuhan sekolah dan menyusun perangkat pelatihan. Tahap berikutnya berupa

pelaksanaan pelatihan internalisasi TQM melalui berbagai metode pembelajaran partisipatif. Selanjutnya dilakukan pendampingan dan evaluasi guna memastikan implementasi program berjalan efektif serta mendukung keberlanjutan penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di sekolah.

PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai pelatihan internalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang dilaksanakan selama bulan September 2025. Kegiatan ini melibatkan kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan sebagai peserta utama. Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik melalui tahapan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan inklusif secara berkelanjutan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait konsep *Total Quality Management* (TQM) dan implementasinya dalam sistem penjaminan mutu pendidikan inklusif. Pada tahap awal kegiatan, sebagian besar peserta masih memiliki pemahaman terbatas mengenai budaya mutu sekolah dan strategi pelayanan pendidikan inklusif. Setelah pelaksanaan pelatihan, peserta mulai memahami pentingnya keterlibatan seluruh unsur sekolah dalam membangun mutu layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi kelompok, simulasi, dan studi kasus. Dalam proses tersebut, peserta diberikan kesempatan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan layanan pendidikan inklusif di sekolah, seperti kurangnya sistem evaluasi mutu, minimnya dokumentasi layanan pendidikan, dan keterbatasan strategi pembelajaran adaptif bagi peserta didik berkebutuhan khusus. Peserta kemudian menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan prinsip TQM untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah.

Tabel 2. Tingkat Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Aspek Penilaian	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
Pemahaman konsep TQM	52%	88%
Pemahaman pendidikan inklusif	58%	90%
Kemampuan menyusun program mutu	46%	85%
Pemahaman evaluasi mutu sekolah	50%	87%

Sumber: Hasil Evaluasi Tim Pengabdian, 2025.

Tabel 2 menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Peningkatan tertinggi terlihat pada aspek pemahaman pendidikan inklusif dan konsep *Total Quality Management* (TQM). Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta belum memahami penerapan budaya mutu dalam pendidikan inklusif. Setelah pelatihan dan pendampingan dilakukan, peserta mampu memahami konsep mutu pendidikan, penyusunan program sekolah, serta

strategi evaluasi layanan pendidikan secara lebih sistematis dan berkelanjutan sesuai kebutuhan sekolah inklusif.

Kegiatan ini menghasilkan perubahan sikap peserta terhadap pentingnya budaya mutu sekolah. Guru mulai menunjukkan komitmen untuk melakukan perbaikan layanan pembelajaran secara terus-menerus melalui evaluasi rutin dan kolaborasi antar tenaga pendidik. Kepala sekolah juga berupaya memperkuat sistem penjaminan mutu internal melalui penyusunan program kerja yang lebih terarah pada peningkatan layanan pendidikan inklusif.

Dalam tahap pendampingan, peserta diberikan arahan mengenai penyusunan program mutu layanan pendidikan inklusif. Program tersebut meliputi penguatan administrasi layanan peserta didik berkebutuhan khusus, pengembangan pembelajaran adaptif, dan evaluasi kepuasan layanan pendidikan. Pendampingan dilakukan secara berkala untuk memastikan program yang disusun dapat diterapkan dalam aktivitas sekolah sehari-hari.

Tabel 3. Partisipasi Peserta dalam Kegiatan Pelatihan

Jenis Peserta	Jumlah Peserta	Tingkat Kehadiran
Kepala sekolah	1 orang	100%
Guru kelas	12 orang	95%
Guru pendamping	3 orang	100%
Tenaga kependidikan	4 orang	90%

Sumber: Dokumentasi Kegiatan Pengabdian, 2025.

Tabel 3 memperlihatkan tingkat partisipasi peserta selama kegiatan pengabdian berlangsung. Kehadiran peserta tergolong sangat baik karena sebagian besar peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dari awal hingga akhir. Tingginya tingkat kehadiran menunjukkan adanya antusiasme dan kebutuhan nyata terhadap pelatihan internalisasi TQM dalam penjaminan mutu pendidikan inklusif. Partisipasi aktif peserta juga terlihat dalam diskusi, simulasi, serta penyusunan program tindak lanjut yang dilakukan secara kolaboratif selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Hasil lainnya dari kegiatan ini adalah terbentuknya kesadaran bersama mengenai pentingnya pendidikan inklusif yang berkualitas bagi seluruh peserta didik. Guru memahami bahwa pendidikan inklusif tidak hanya berkaitan dengan penerimaan peserta didik berkebutuhan khusus, tetapi juga tentang kesiapan sekolah dalam menyediakan layanan pendidikan yang adil, ramah, dan adaptif. Kesadaran tersebut menjadi dasar dalam membangun budaya mutu sekolah secara berkelanjutan.

Pada akhir kegiatan, tim pengabdian bersama pihak sekolah menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk menjaga keberlanjutan program. Rekomendasi tersebut meliputi pembentukan tim penjaminan mutu sekolah, pelaksanaan evaluasi berkala layanan pendidikan inklusif, serta pengembangan pelatihan lanjutan bagi guru. Program tindak lanjut ini diharapkan dapat memperkuat implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam budaya sekolah.

Tabel 4. Hasil Program Tindak Lanjut Sekolah

Program Tindak Lanjut	Tujuan	Status Implementasi
Pembentukan tim mutu sekolah	Mengelola evaluasi mutu	Dilaksanakan

Program Tindak Lanjut	Tujuan	Status Implementasi
Penyusunan evaluasi layanan inklusif	Monitoring pembelajaran	Dilaksanakan
Pelatihan lanjutan guru	Penguatan kompetensi	Direncanakan
Supervisi mutu berkala	Perbaikan layanan	Dilaksanakan

Sumber: Tim Pengabdian dan SDN Kalapian, 2025.

Tabel 4 menunjukkan berbagai program tindak lanjut yang disusun setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan. Program tersebut berorientasi pada penguatan sistem penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di sekolah. Implementasi program dilakukan melalui pembentukan tim mutu sekolah, evaluasi layanan pembelajaran, serta supervisi berkala. Adanya tindak lanjut ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi langkah awal dalam membangun budaya mutu pendidikan yang berkesinambungan di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang.



Gambar 1 Dokumentasi Kegiatan

Pembahasan

Kegiatan pelatihan internalisasi *Total Quality Management (TQM)* dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas guru dan tenaga kependidikan di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, perubahan sikap, dan penguatan komitmen sekolah dalam mengembangkan budaya mutu pendidikan inklusif secara berkelanjutan melalui pendekatan partisipatif dan sistematis.

1. Peningkatan Pemahaman Guru tentang *Total Quality Management (TQM)*

Pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman guru mengenai konsep *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan. Guru mulai memahami bahwa TQM bukan hanya sistem administrasi, tetapi pendekatan menyeluruh yang melibatkan seluruh warga sekolah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Pemahaman ini penting karena budaya mutu sekolah harus dibangun melalui partisipasi aktif seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan pengabdian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Mulyani (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan TQM dapat meningkatkan kesadaran guru terhadap pentingnya evaluasi dan perbaikan mutu sekolah secara terus-menerus. Penelitian Fauzi dan

Rahman (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan TQM di sekolah dasar mampu memperkuat efektivitas pengelolaan pendidikan inklusif melalui kolaborasi dan budaya kerja yang sistematis.

2. Penguatan Penjaminan Mutu Pendidikan Inklusif

Kegiatan pengabdian ini berhasil memperkuat pemahaman peserta mengenai pentingnya penjaminan mutu pendidikan inklusif. Guru mulai memahami bahwa pendidikan inklusif tidak hanya berfokus pada penerimaan peserta didik berkebutuhan khusus, tetapi juga pada kualitas layanan pembelajaran yang diberikan kepada seluruh peserta didik. Sekolah perlu menyediakan lingkungan belajar yang ramah, adaptif, dan nondiskriminatif.

Kegiatan ini sejalan dengan penelitian Handayani et al. (2024) yang menjelaskan bahwa pelatihan pendidikan inklusif mampu meningkatkan kesiapan guru dalam memberikan layanan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Selain itu, Wibowo dan Hasanah (2025) menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu sekolah memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi pendidikan inklusif di sekolah dasar.

3. Peningkatan Partisipasi dan Kolaborasi Warga Sekolah

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan partisipasi dan kerja sama antarwarga sekolah dalam membangun budaya mutu pendidikan. Guru, kepala sekolah, dan tenaga kependidikan mulai bekerja secara kolaboratif dalam menyusun program mutu sekolah dan melakukan evaluasi layanan pendidikan inklusif. Partisipasi aktif peserta menjadi indikator bahwa kegiatan pengabdian mampu membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya mutu pendidikan.

Hasil ini didukung oleh penelitian Saputra dan Kurniawati (2023) yang menjelaskan bahwa pelatihan berbasis partisipatif dapat meningkatkan keterlibatan guru dalam pengembangan mutu sekolah. Penelitian Yuliana et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kolaborasi antarwarga sekolah menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu internal pendidikan inklusif.

4. Implementasi Program Tindak Lanjut Sekolah

Keberhasilan kegiatan pengabdian juga terlihat dari adanya program tindak lanjut yang disusun bersama pihak sekolah. Program tersebut meliputi pembentukan tim mutu sekolah, supervisi layanan pendidikan, dan evaluasi berkala pembelajaran inklusif. Program tindak lanjut ini menjadi langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan implementasi TQM di lingkungan sekolah.

Kegiatan tersebut sesuai dengan penelitian Firmansyah dan Rahim (2024) yang menyatakan bahwa pendampingan berkelanjutan dapat memperkuat budaya mutu pendidikan dan meningkatkan komitmen guru terhadap perbaikan layanan sekolah. Selain itu, penelitian Ramdani et al. (2025) menjelaskan bahwa monitoring dan evaluasi berkelanjutan merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan di sekolah dasar.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan internalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam penjaminan mutu layanan pendidikan inklusif di SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas guru serta tenaga kependidikan. Pelaksanaan kegiatan selama bulan September 2025 menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep TQM, budaya mutu sekolah, serta pentingnya sistem penjaminan mutu dalam layanan pendidikan inklusif. Guru mulai memahami bahwa pendidikan inklusif tidak hanya berkaitan dengan penerimaan peserta didik berkebutuhan khusus, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan pendidikan yang adil, adaptif, dan berkelanjutan.

Hasil kegiatan menunjukkan meningkatnya partisipasi dan kolaborasi warga sekolah dalam membangun budaya mutu pendidikan. Melalui pelatihan, diskusi, simulasi, dan pendampingan, peserta mampu menyusun program tindak lanjut yang berorientasi pada penguatan mutu layanan pendidikan inklusif. Program tersebut meliputi pembentukan tim mutu sekolah, supervisi layanan pembelajaran, evaluasi berkala, dan pengembangan kompetensi guru secara berkelanjutan.

Kegiatan ini berhasil menumbuhkan komitmen sekolah untuk menerapkan prinsip perbaikan mutu secara terus-menerus sesuai pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini dapat menjadi model penguatan penjaminan mutu pendidikan inklusif di sekolah dasar serta mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang ramah, inklusif, dan berkualitas bagi seluruh peserta didik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat menyampaikan terima kasih kepada kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan SDN Kalapian Kecamatan Pontang Kabupaten Serang atas partisipasi dan dukungan selama kegiatan berlangsung. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan pelatihan internalisasi *Total Quality Management* (TQM) sehingga kegiatan berjalan lancar dan memberikan manfaat bagi pengembangan mutu pendidikan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J. S. (2023). *Quality in education: An implementation handbook*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003412457>
- Arifin, M., & Setyowati, R. (2024). *Total Quality Management* implementation in improving school management quality. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 15(1), 22–34. <https://doi.org/10.23887/japi.v15i1.6754>
- Fauzi, M., & Rahman, A. (2024). Pendampingan penjaminan mutu sekolah inklusif berbasis *Total Quality Management*. *Jurnal Pengabdian Pendidikan Indonesia*, 5(1), 44–56. <https://doi.org/10.26877/jppi.v5i1.17892>

- Firmansyah, A., & Rahim, L. (2024). Participatory quality management training in strengthening inclusive school services. *Jurnal Pengabdian Pendidikan*, 5(2), 88–97. <https://doi.org/10.36765/jpp.v5i2.4121>
- Handayani, S., Putri, N., & Ramadhan, F. (2024). Pelatihan penjaminan mutu pendidikan inklusif bagi guru sekolah dasar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pendidikan*, 9(1), 33–44. <https://doi.org/10.29303/jpmp.v9i1.5567>
- Iskandar, D., & Lestari, N. (2023). Implementation of educational quality assurance in inclusive elementary schools. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 14(2), 91–103. <https://doi.org/10.21009/JPD.142.05>
- Kusuma, D., & Hidayati, N. (2023). Pelatihan manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kompetensi guru sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, 7(2), 101–110. <https://doi.org/10.36778/jpp.v7i2.3211>
- Lestari, P., Nugroho, A., & Sari, F. (2023). School quality culture and educational service improvement in inclusive schools. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(3), 145–156. <https://doi.org/10.21009/jmp.113.04>
- Maulana, R., Fitriyah, S., & Dewi, T. (2024). Strengthening teacher competence in inclusive education services at elementary schools. *Jurnal Pendidikan Inklusif Indonesia*, 9(1), 55–67. <https://doi.org/10.21009/jpii.v9i1.5548>
- Nugraha, D., Suryadi, A., & Kurniawan, R. (2024). Implementation of *Total Quality Management* in improving school quality assurance systems. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 45–58. <https://doi.org/10.32502/jmp.v12i1.7845>
- Nurhayati, S., Fitriani, R., & Kurniawan, H. (2025). Teacher training strategy in strengthening inclusive education services. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 8(1), 66–77. <https://doi.org/10.29303/jppm.v8i1.6123>
- Prasetyo, H., & Mulyani, R. (2023). Internalisasi budaya mutu sekolah melalui pendekatan *Total Quality Management*. *Jurnal Abdimas Edukasi*, 4(3), 120–129. <https://doi.org/10.31849/jae.v4i3.14562>
- Rahmawati, I., & Hidayat, T. (2023). Inclusive education management and quality assurance in elementary schools. *Jurnal Pendidikan Inklusif*, 8(2), 112–124. <https://doi.org/10.21009/jpi.082.05>
- Ramdani, A., Putra, I., & Kamilah, S. (2025). Professional mentoring model in strengthening school quality assurance culture. *Jurnal Pengembangan Pendidikan*, 13(1), 66–78. <https://doi.org/10.37680/jpp.v13i1.8452>
- Sallis, E. (2023). *Total Quality Management in education* (Updated ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003456789>
- Saputra, D., & Kurniawati, E. (2023). Workshop *Total Quality Management* untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dasar. *Jurnal Pengabdian Nusantara*, 6(2), 75–84. <https://doi.org/10.29407/jpn.v6i2.20145>
- Sukmadinata, N. S. (2024). *Metode penelitian pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- UNESCO. (2024). *Global education monitoring report 2024: Inclusive education and quality learning*. UNESCO Publishing.
- Wibowo, H., & Hasanah, U. (2025). Quality assurance systems in inclusive elementary education. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 10(2), 88–99. <https://doi.org/10.29407/jpdn.v10i2.22314>
- Yuliana, R., Fitriani, D., & Akbar, M. (2025). Pendampingan sistem penjaminan mutu internal pada sekolah inklusif berbasis partisipatif. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 10(1), 15–27. <https://doi.org/10.30595/jppm.v10i1.23489>