Manajemen Mutu Sekolah Total Quality Management dalam Sebuah Manajemen Pendidikan Formal

NAILA FADHILAH

Email : naylaafdl27@gmail.com

ABSTRAK

Pendidikan merupakan salah satu tujuan hidup dari masyarakat baik dari dulu sampai sekarang ini. Pendidikan itu sendiri dalam pelaksanaannya sangat membutuhkan mutu yang menjamin agar yang melakukannya dapat dijamin kualitas serta pengetahuannya. Manajemen mutu adalah salah satu hal yang mendasari akan mutu pendidikan tersebut. Bagaimana manajemen mutu ini akan memperbaiki mutu, kesetaraan, kebutuhan serta apa saja yang diperlukan demi berjalannya pendidikan dengan lancar dan tentu pendidikan yang seharusnya dinikmati oleh masyarakat. Dan manajemen mutu ini yang akan mempengaruhi mutu suatu sekolah itu sendiri.

Kata Kunci : Pendidikan, Mutu, Sekolah

Latar Belakang

Pendidikan merupakan sebagian dari kehidupan masyarakat dan dinamisator masyarakat sendiri. Ada kecenderungan betapa sektor pendidikan selalu terbelakang dalam berbagai sektor pembangunan lainnya. Artinya, sektor pendidikan menjadi sektor marginal dibandingkan dengan sektor pembangunan yang lain walaupun sektor pendidikan merupakan sektor yang urgen dalam akselerasi pembangunan negara.

Agar mampu berperan dalam persaingan global, bangsa Indonesia perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya kapasitas intelektual generasi penerus. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas SDM merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien dalam proses pembangunan kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut.

Kadar kualitas SDM yang terukur akan menjadi tolak ukur untuk menambal-sulam (rekonstruksi) atau bahkan mendekonstruksi pendidikan dari waktu ke waktu. Peranan guru

sebagai pendidik yang andal dan berkualitas merupakan salah satu faktor yang strategis untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Guru harus memenuhi persyaratan kualifikasi minimal (latar belakang pendidikan keguruan/umum dan memiliki akta mengajar). Setelah guru memenuhi persyaratan kualifikasi, maka guru akan dan sedang berada pada tahapan kompetensi. Namun, fenomena menunjukkan bahwa pendidik di sekolah masih banyak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu di sekolah dalam rangka menghasilkan peserta didik sesuai dengan yang diharapkan masih belum optimal.

Dalam hal ini Manajemen Mutu Sekolah atau Total Quality Management sangat berperan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen yang paling berperan dalam meningkatkan mutu ialah peran dan fungsi guru serta peran kepemimpinan kepala sekolah.

Rumusan Masalah

1. Apa pengertian dari Mutu Pendidikan?
2. Apa saja yang menjadi Indikator dalam Mutu Pendidikan?
3. Apa yang dimaksud dengan Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan?
4. Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Bidang Pendidikan?
5. Apa yang dimaksud dengan Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah?

Pembahasan

Pengertian Mutu Pendidikan

Membicarakan tentang pengertian kualitas atau mutu dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena mutu memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Dalam mendefinisikan mutu, ada empat pakar utama dalam TQM (Total Quality Management) yang saling berbeda pendapat, tetapi sebenarnya memiliki maksud yang sama.

Menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution, kualitas atau mutu diartikan sebagai kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Sementara, W. Edwards Deming menyatakan bahwa kualitas

atau mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Adapun menurut Philip B. Crosby, mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan atau kualitas sebagai nihil cacat, esempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan. Feigenbaum juga mencoba untuk mendefinisikan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Jika dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad, bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku.

Sudarwan Danim memiliki pandangan lain tentang pengertian mutu. Menurutny, mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari beberapa sisi. *Pertama*, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia, seperti kepala sekolah, guru, laboran, staf tata usaha, dan siswa. *Kedua*, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku, kurikulum, prasarana, sarana sekolah, dan lain-lain. *Ketiga*, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak, seperti peraturan, struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan cita-cita.

Indikator Mutu Pendidikan

Setelah memahami definisi mutu, maka harus diketahui pula apa saja yang termasuk dalam dimensi mutu. Gavin, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kinerja/performa (*performance*), yaitu berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk yakni karakteristik pokok dari produk inti.
2. Bentuk khusus (*features*), merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar serta berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya, yaitu ciri-ciri/keistimewaan tambahan atau karakteristik pelengkap/tambahan.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu berkaitan dengan kemungkinan suatu produk yang berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.

Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.

4. Konformitas (*conformance*), yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Kalau menurut Tjiptont, konformitas berkaitan dengan sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan

Manajemen Mutu Terpadu sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagi badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif. Kondisi seperti ini telah mendorong berbagai pihak untuk mempraktekannya di lingkungan organisasi non profit termasuk di lingkungan lembaga pendidikan.

Menurut Hadari Nawari, TQM (Manajemen Mutu Terpadu) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana bahwa “TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan

melibatkan seluruh anggota organisasi”. Di samping itu Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) menyatakan pula bahwa “ Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, Hadari Nawawi mengemukakan tentang karakteristik TQM sebagai berikut :

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal;
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas;
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah;
4. Memiliki komitmen jangka panjang;
5. Membutuhkan kerjasama tim;
6. Memperbaiki proses secara kesinambungan;
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan;
8. Memberikan kebebasan yang terkendali;
9. Memiliki kesatuan yang terkendali; dan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Bidang Pendidikan

Di lingkungan organisasi non profit, khususnya pendidikan, penetapan kualitas produk dan kualitas proses untuk mewujudkannya, merupakan bagian yang tidak mudah dalam pengimplementasian Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Kesulitan ini disebabkan oleh karena ukuran produktivitasnya tidak sekedar bersifat kuantitatif, misalnya hanya dari jumlah lokal dan gedung sekolah atau laboratorium yang berhasil dibangun, tetapi juga berkenaan dengan aspek kualitas yang menyangkut manfaat dan kemampuan memanfaatkannya.

Demikian juga jumlah lulusan yang dapat diukur secara kuantitatif, sedang kualitasnya sulit untuk ditetapkan kualifikasinya. Sehubungan dengan itu di lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non profit, menurut Hadari Nawari, ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan menjadi dua. *Pertama*, Produktivitas Internal, yaitu berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokal yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. *Kedua*, Produktivitas Eksternal, yaitu berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif,

karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama.

Kesimpulan

Mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

Menurut Hadari Nawari, TQM (Manajemen Mutu Terpadu) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*).

Kesulitan penerapan TQM dalam bidang pendidikan adalah kesulitan dalam penentuan kualitas produknya (lulusan) yang lebih bersifat kualitatif. Manajemen peningkatan mutu sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada sekolah itu sendiri, mengaplikasikan sekumpulan teknik, mendasarkan pada ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, serta pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

Referensi

- Anonim. 2000. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan/Kultur Sekolah*. Depdiknas: *Hand Out Pelatihan Calon Kepala Sekolah, Direktorat Sekolah Lanjutan Pertama*.
- Cravens, David W. 1996. *Strategic Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Minarti, Sri. 2011. *Manajemen Sekolah*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi ; Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

<https://www.kompasiana.com/dianaamelia/55d84847e8afbd2209c05ce9/manajemen-mutu-terpadu-dalam-pendidikan?page=all>