PENGEMBANGAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY MANAJEMENT) DI SEKOLAH

Oleh: Dona Andora

Andoradona16@gmail.com

Abstrak

Mutu pendidikan pada dasarnya amatlah penting untuk dikembangkan karena jika tidak dikembangkan maka mutu itu sendiri tidak akan mengalami kenaikan karena mututersebut dapat berkembang sesuai dengan perkembangan zaman agar mutu pendidikan semakin membaik dari tahun ke tahun.

Kata kunci: pengembangan, manajemen mutu terpadu

LATAR BELAKANG

Permasalahan utama pendidikan Indonesia dewasa ini adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang, jenis, dan satuan pendidikan termasuk di dalamnya pendidikan Islam. Pada era reformasi pendidikan Islam menghadapi dua masalah, yaitu: Tuntutan kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap kualitas pendidikan Islam, dan tidak relevannya pendidikan Islam dengan tuntutan kebutuhan pembangunan masyarakat.

Mutu menjadi hal yang sangat penting dalam pendidikan. Kita semua mengakui, saat ini memang ada masalah dalam sistem pendidikan. Lulusan sekolah menengah atau perguruan tinggi tidak siap memenuhi kebutuhan masyarakat. Masalah ini berakibat bagi masyarakat. Para peserta didik yang tidak siap jadi warga negara yang bertanggung jawab dan produktif itu, akhirnya hanya jadi beban masyarakat. Para peserta didik yang seperti itu adalah produk sistem pendidikan yang tidak terfokus pada mutu. Terkait dengan uraian di atas, perlu diberikan batasan definisi terhadap pendidikan. Pendidikan sendiri dapat dilihat sebagai suatu *proses* dan sebagai suatu *lembaga* yang menawarkan program pembelajaran. Sebagai suatu proses, pendidikan merupakan usaha memberikan bimbingan dan pembinaan terhadap potensi setiap individu anak yang sedang mengalami perkembangan untuk mencapai kedewasaan yang optimal.

RUMUSAN MASALAH

1. Konsep dasar manajemen mutu terpadu
2. Konsep dasar pengembangan
3. Pengembangan manajemen mutu terpadu

PEMBAHASAN

MANAJEMEN MUTU TERPADU

Pengertian TQM

Manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafat holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas, dan pengertian, serta kepuasan pelanggan. Manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi.

Unsur TQM

1) Strategi nilai pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya.

2) Sistem organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

3) Perbaikan kualitas berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dengan perbaikan kualitas produk secara kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

Prinsip-prinsip Total Quality Management

- a) ***Kepuasan pelanggan***, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan.
- b) ***Respek terhadap setiap orang***, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri dan unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Sehingga setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.
- c) ***Manajemen berdasarkan fakta***, setiap keputusan harus berdasarkan data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Konsep pokoknya adalah 1). Prioritisasi (prioritization) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. 2). Variasi (variation) variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.
- d) ***Perbaikan berkesinambungan***, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (plan-do-check-act) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Manfaat Total Quality Managemen

Total Quality Management memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa organisasi mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka.

Sebuah Organisasi yang memahami mengapa mereka memperkenalkan Total Quality Management dapat menerapkan suatu system yang fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan oleh Total Quality Management.

PENGEMBANGAN MANAJEEMEN MUTU TERPADU DI SEKOLAH

Dalam rangka pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah, maka memerlukan partisipasi aktif dan dinamis dari orang tua, siswa, guru dan staf lainnya termasuk institusi yang mempunyai kepedulian terhadap pendidikan Islam. Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam Total Quality Management (TQM) kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan.

Kerjasama Tim (Team Work)

Kerjasama tim merupakan unsur yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu Pendidikan Islam di madrasah. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan mempunyai tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh stakeholder. Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan komponen penting dalam TQM, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama

dalam sebuah lembaga pendidikan madrasah sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan. Fungsi kerjasama tim sebagai berikut:

1. Bertanggungjawab pada mutu pembelajaran di madrasah.
2. Bertanggungjawab pada pemanfaatan waktu para guru, material serta ruang yang dimanfaatkan.
3. Menjadikan sarana untuk mengawasi, mengevaluasi dan meningkatkan mutu.
4. Bertindak sebagai penyalur informasi kepada pihak manajemen tentang perubahan-perubahan yang terjadi dalam proses peningkatan mutu tim.

Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Madrasah yang baik adalah madrasah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan mempunyai obsesi terhadap mutu. Pelanggan madrasah ada dua macam:

1. Pelanggan Internal: guru, pustakawan, laborat, teknisi dan administrasi.
2. Pelanggan Eksternal terdiri dari: Pelanggan primer: siswa, Pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat, dan Pelanggan tertier : pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi dan dunia usaha).

Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi turut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan

kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada madrasah atau sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di madrasah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di madrasah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa.

Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa mempunyai kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang mempunyai andil dalam kegiatan-kegiatan instruksional atau pembuatan peraturan madrasah mempunyai rasa cinta terhadap madrasah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan di sekolah.

Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak di madrasah merupakan hal yang penting dilakukan oleh institusi pendidikan dan inilah salah satu unsur penting dalam Total Quality Management (TQM). Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan penguasaan diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di madrasah.

Peran orang tua adalah mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan seperti jenis sekolah yang dimasuki anak atau akses ke perpustakaan, multi media seperti internet dan televisi pendidikan.

Orang tua juga dapat membentuk perkembangan kognitif anak dan pencapaian akademik secara langsung dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan mereka. Orang tua juga mengajarkan anak norma dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya yang relevan dengan suasana kelas.

KESIMPULAN

Dari berbagai pembahasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Untuk mengembangkan suatu lembaga pendidikan (madrasah) yang bermutu sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat bukanlah menjadi tanggung jawab manajemen madrasah semata, tapi haruslah melibatkan semua stakeholder baik dari kalangan orang tua, masyarakat dan pemerintah.
2. Terdapat lima karakteristik madrasah yang bermutu yaitu
  - a. Fokus kepada pelanggan
  - b. Adanya standar mutu yang jelas
  - c. Adanya komitmen yang tinggi dari semua pelaksana pendidikan mulai dari kepala madrasah sampai dengan staf yang paling bawah
  - d. Adanya upaya perbaikan terus menerus dan berkelanjutan

Masih banyak kita dapati kelemahan dalam pengelola madrasah yang menyangkut *Quality Planning*, *Quality Control*, dan *Quality Improvement*. Akibatnya madrasah kita tidak menjadi semakin dekat dengan keinginan stakeholdernya tapi semakin jauh bahkan ditinggalkan. Untuk itu perlu bahkan harus madrasah kita selalu melakukan *School Review*, *Continuous Improvement* dan *Quality Control*.

REFERENSI

Baharun, H. (2017). *Pengembangan Kurikulum; Teori dan Praktik (Konsep, Prinsip, Pendekatan dan Langkah-langkah Pengembangan Kurikulum PAI*. Yogyakarta: CV Cantrik Pustaka.