

SISTEM PENJAMINAN MUTU SEKOLAH DI INDONESIA

Muhamad Dini Handoko *

Abstract

To ensure the implementation of education in accordance with quality standards, it is necessary to continuously and continuously assess the feasibility and performance carried out in order to make improvements and improve the quality of higher education. A policy is always associated with the public. Public policies are decisions that are binding on many people at the strategic or outline level made by public authorities. Performance is an activity that has been achieved by a worker in carrying out the tasks and work assigned to him. The success of quality management in higher education can be measured by the level of customer satisfaction. Higher education can be said to be successful if it is able to provide services according to the expectations of "customers of education" and produce satisfactory products, especially for the public who use educational services.

Keywords: Sistem Penjaminan Mutu Sekolah, Indonesia

Pendahuluan

Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesi. Dikatakan ilmu karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistemik berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerjasama. Dikatakan kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu profesi, manajer dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik (Fatah, 2009:1).

Stoner dikutip James A.F., menjelaskan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan

*Mahasiswa Pasca Sarjana Program Doktorat Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (James, 1982: 8). Harold menjelaskan bahwa *management knowledge is organized around the basic functions of managers planning, organizing, staffing, leading and controlling.*(Harold, 1984: 4) (Pengetahuan manajemen adalah pengetahuan terorganisir di sekitar fungsi dasar perencanaan para manajer, pengaturan, susunan kepegawaian, terkemuka dan mengendalikan)

Mutu secara umum adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari bidang atau jasa yang menunjukkan dalam kemampuan memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan atau *output* pendidikan.

Poewardarminta dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “Mutu” berarti karat. Baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan) (Poewardarminta, 1989: 788). Pengertian mutu secara umum adalah gambaran atau karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Pendidikan yang bermutu bukan sesuatu yang terjadi dengan sendirinya, dia merupakan hasil dari suatu proses pendidikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Menurut Joremo S. Arcaro mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses dan *out put* pendidikan (Arcaro, 2005: 85). Ace Suryadi dan H.A.R Tilaar menjelaskan bahwa mutu pendidikan adalah merupakan kemampuan sistem pendidikan yang diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah faktor *input* agar menghasilkan *out put* yang setinggi-tingginya (Suryadi, dkk., 1994: 108).

Terry menjelaskan “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*” pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut dengan *manager* atau pengelola (Terry,

2000:1).

Pembahasan

Istilah manajemen mutu dalam pendidikan sering disebut sebagai *Total Quality Manajement* (TQM). Aplikasi konsep manajemen mutu- TQM dalam pendidikan ditegaskan oleh Sallis yaitu *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelangganya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Definisi tersebut menjelaskan bahwa manajemen mutu-TQM menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continous improvement*) dan kedua, berhubungan dengan alat- alat dan teknik seperti "*brainstorming*" dan "*force field analysis*" (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan (Sallis, 2006: 73).

Total Quality Management adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat (Vincent, 2001: 22).

Mutu atau kualitas memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam menggunakan (*easy of use*), estetika (*esthetic*) dan sebagainya. Definisi strategis dari mutu adalah suatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Gaspersz kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikkan atau ditetapkan.

Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), konformansi terhadap kebutuhan atau

persyaratan (*conformance to the requirements*), dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus (*continuous improvement*). Menurut Sallis definisi relatif tentang kualitas memiliki dua aspek yaitu pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Aspek yang pertama merupakan definisi produsen tentang mutu, sedangkan aspek yang kedua adalah definisi mutu dari pelanggan.

Menurut Sallis peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Institusi-institusi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik. Mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan sebaliknya. Hal tersebut berarti mutu dalam pendidikan merupakan sesuatu hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Mutu merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang makin keras.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen mutu adalah suatu proses atau kerangka kerja dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya dalam mencapai gambaran atau karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

Ruang Lingkup Manajemen Mutu Pendidikan

Manajemen mutu pendidikan tidak lepas dari tiga model yaitu: input, proses dan output. Dalam usaha peningkatan mutu dengan menggunakan model ini, ada beberapa kriteria dan karakteristik sekolah yang harus dipenuhi sebagai berikut:

a. Input Pendidikan

Input pendidikan meliputi aspek sebagai berikut:

- 1) Memiliki Kebijakan Mutu
- 2) Sumber Daya Tersedia dan Siap.
- 3) Memiliki Harapan Prestasi Tinggi

4) Fokus Pada Pelanggan (Khususnya Peserta Didik)

b. *Input* Manajemen

Sekolah memiliki input manajemen yang memadai untuk menjalankan roda sekolah. Kepala sekolah dalam mengatur dan mengurus sekolahnya menggunakan sejumlah *input* manajemen. Kelengkapan dan kejelasan *input* manajemen akan membantu kepala sekolah dalam mengelola sekolahnya secara efektif. *Input* manajemen yang dimaksud adalah: tugas yang jelas, rencana yang rinci, dan sistematis, program yang mendukung bagi pelaksanaan rencana, ketentuan-ketentuan (aturan main) yang jelas sebagai panutan bagi warga sekolah untuk bertindak, dan adanya sistem pengendalian mutu yang efektif dan efisien untuk menyakinkan agar sasaran yang telah disepakati dapat dicapai.

Proses dalam Pendidikan

1) Efektifitas Proses belajar Mengajar Tinggi

Sekolah memiliki efektifitas proses belajar mengajar (PBM) yang tinggi. Proses belajar mengajar yang menjadikan peserta didik sebagai faktor utama pendidikan. Dalam hal ini guru harus menjadikan peserta didik memiliki kecakapan untuk belajar dan memperoleh pengetahuan tentang cara belajar yang efektif (*learning how to learn*). Untuk itu guru harus mampu menciptakan iklim belajar yang menyenangkan (*joyful learning*) sehingga peserta didik tidak merasa tertekan atau terpaksa ketika menghadapi pembelajaran di dalam kelas (Mulyasa, 2002: 149).

2) Kepemimpinan yang Kuat

Kepala sekolah memiliki peran yang kuat dalam mengkoordinasikan, menggerakkan dan menyalurkan semua sumber daya yang tersedia. Kepemimpinan kepala sekolah merupakan faktor utama dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran sekolah. Oleh karena itu kepala sekolah dikatakan berkualitas apabila kepala sekolah dapat memberi pengaruh yang lebih baik dalam tindakan-tindakan kerjanya. Sehingga warga sekolah dapat bekerja maksimal sesuai dengan program yang telah ditentukan. Guru dan karyawan lainnya, akan termotivasi melakukan perbaikan-perbaikan dalam kerjanya, karena kinerja para anggota organisasi sekolah lahir

dari ketrampilan dan kepemimpinan Kepala Sekolah (Arcaro, 2006: 66).

3) Pengelolaan yang Efektif Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan, terutama guru, merupakan jiwa dari sekolah. Sekolah hanyalah merupakan wadah. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kependidikan, mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, pengembangan, evaluasi kinerja, hubungan kerja, hingga pada tahap imbal jasa, merupakan garapan penting bagi seorang kepala sekolah, karena itu sekolah yang bermutu mensyaratkan adanya tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi dan berdedikasi tinggi terhadap sekolahnya.

4) Sekolah Memiliki Budaya Mutu

Budaya mutu tertanam di sanubari semua warga sekolah, sehingga setiap perilaku selalu didasari oleh profesionalisme. Budaya mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: (a) informasi kualitas harus digunakan untuk perbaikan, bukan untuk mengadili atau mengontrol orang, (b) kewenangan harus sebatas tanggung jawab, (c) hasil harus diikuti *rewards* dan *punishment*, (d) kolaborasi, sinergi, bukan kompetisi, harus merupakan basis atau kerja sama (e) warga sekolah harus merasa aman terhadap pekerjaannya, (f) atmosfir keadilan (*fairness*) harus ditanamkan, (g) imbal jasa harus sesuai dengan pekerjaannya, dan (h) warga sekolah merasa memiliki sekolah.

5) Sekolah Memiliki Kewenangan (Kemandirian)

Sekolah memiliki kewenangan untuk melakukan yang terbaik bagi dirinya, sehingga dituntut untuk memiliki kemampuan dan kesanggupan pada atasan. Untuk menjadi mandiri sekolah harus memiliki sumber daya yang cukup untuk menjalankannya. Iklim otonomi yang sedang digalakkan harus dimanfaatkan secara optimal oleh sekolah. Oleh karena itu inovasi, kreasi dan aksi harus diberi gerak yang cukup, yang pada akhirnya akan menumbuhkan kemandirian.

6) Partisipasi Warga Sekolah dan Masyarakat

Sekolah memiliki karakteristik bahwa partisipasi warga sekolah dan masyarakat merupakan bagian dari kehidupannya. Hal ini dilandasi keyakinan bahwa makin tinggi tingkat partisipasi,

makin besar pula rasa memiliki. Makin besar rasa memiliki, makin besar pula rasa tanggung jawab. Makin besar rasa tanggung jawab, makin besar pula tingkat dedikasinya.

- 7) Sekolah Memiliki Keterbukaan (Transparansi) Manajemen Keterbukaan/transparansi ini ditunjukkan dalam pengambilan keputusan, penggunaan uang, dan sebagainya, yang selalu melibatkan pihak-pihak terkait sebagai alat pengontrol. Pengelolaan sekolah yang transparan akan menumbuhkan sikap percaya dari warga sekolah dan orang tua yang akan bermuara pada perilaku kolaboratif warga sekolah dan perilaku partisipatif orang tua dan masyarakat.
- 8) Sekolah Memiliki Kemauan untuk Berubah (Psikologis dan Fisik) Sekolah harus merupakan kenikmatan bagi warga sekolah. Sebaliknya, kemapanan merupakan musuh sekolah. Tentunya yang dimaksud perubahan di sini adalah berubah kepada kondisi yang lebih baik atau terjadi peningkatan. Artinya, setiap dilakukan perubahan, hasilnya diharapkan lebih baik dari sebelumnya terutama mutu peserta didik.
- 9) Sekolah Melakukan Evaluasi dan Perbaikan secara Berkelanjutan Evaluasi belajar secara teratur bukan hanya, ditujukan untuk mengetahui tingkat daya serap dan kemampuan peserta didik, tetapi yang terpenting adalah bagaimana memanfaatkan hasil evaluasi belajar tersebut untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses belajar mengajar di sekolah. Evaluasi harus digunakan oleh warga sekolah, terutama guru untuk dijadikan umpan balik (*feed back*) bagi perbaikan. Oleh karena itu fungsi evaluasi menjadi sangat penting dalam rangka peningkatan mutu peserta didik dan mutu pendidikan sekolahnya secara berkelanjutan.
- 10) Sekolah Responsif dan Antisipatif terhadap Kebutuhan

Sekolah selalu tanggap dan responsif terhadap berbagai aspirasi yang muncul bagi peningkatan mutu. Karena itu, sekolah selalu membaca lingkungan dan menanggapinya secara cepat dan tepat. Bahkan, sekolah tidak hanya mampu menyesuaikan terhadap perubahan/tuntutan, akan tetapi juga mampu mengantisipasi hal-hal yang mungkin akan terjadi.

- 11) Sekolah memiliki Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban, yang harus

dilakukan sekolah terhadap keberhasilan program yang telah dilaksanakan. Akuntabilitas ini berbentuk laporan presensi yang dicapai baik kepada pemerintah maupun kepada orang tua peserta didik dan masyarakat.

12) Sekolah Memiliki Sustainabilitas

Sekolah memiliki sustainabilitas yang tinggi. Karena di sekolah terjadi proses akumulasi peningkatan sumber daya manusia, divertikasi sumber dana, pemilikan aset sekolah yang mampu menggerakkan, *income generating activities*, dan dukungan yang tinggi dari masyarakat terhadap eksistensi sekolah.

Output yang diharapkan.

Sekolah memiliki output yang diharapkan. Output adalah kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi yang dihasilkan dari proses sekolah. Kinerja sekolah diukur dari kualitasnya, efektifitasnya, produktivitasnya, efesiansinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya dan moral kerjanya.

Strategi Manajemen Mutu Pendidikan

Ada beberapa strategi dalam mengelola dan mengembangkan lembaga pendidikan Islam baik berupa pesantren, madrasah atau sekolah, yaitu: (Qomar, 2007: 55-57) Merumuskan visi, misi dan tujuan lembaga yang jelas, serta berusaha keras mewujudkannya melalui kegiatan riil sehari-hari; Membangun kepemimpinan yang benar-benar profesional (terlepas dari intervensi ideologi, politik, organisasi, dan mazhab dalam menempuh kebijakan lembaga); Menyiapkan pendidik yang benar-benar berjiwa pendidik sehingga mengutamakan tugas-tugas pendidikan dan bertanggung jawab terhadap kesuksesan peserta didiknya; Menyempurnakan strategi rekrutmen siswa secara proaktif dengan "menjemput" bahkan "mengejar bola"; Berusaha keras untuk memberi kesadaran pada para siswa bahwa belajar merupakan kewajiban paling mendasar yang menentukan masa depan mereka; Merumuskan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan masyarakat; Menggali strategi pembelajaran yang dapat mengakselerasi kemampuan siswa yang masih rendah menjadi lulusan yang kompetitif; Menggali sumber-sumber keuangan nonkonvensional dan mengembangkannya secara produktif; Membangun sarana dan prasarana yang memadai

untuk kepentingan proses pembelajaran, terutama ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium; Mengorientasikan strategi pembelajaran pada tradisi pengembangan ilmu pengetahuan, kreativitas, dan keterampilan; Memperkuat metodologi baik dalam hal pembelajaran, pemikiran maupun penelitian; Mengkondisikan lingkungan belajar yang aman, nyaman dan menstimulasi belajar; Mengkondisikan lingkungan yang islami baik dalam beribadah, bekerja, pergaulan sosial, maupun kebersihan; Berusaha meningkatkan kesejahteraan pegawai di atas rata-rata kesejahteraan pegawai lembaga pendidikan lain; Mewujudkan etos kerja yang tinggi di kalangan pegawai melalui kontrak moral dan kontrak kerja; Berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada siapapun, baik jajaran pimpinan, guru, karyawan, siswa maupun tamu serta masyarakat luas; Meningkatkan promosi untuk membangun citra (image building); Memublikasikan kualitas proses dan hasil pembelajaran kepada publik secara terbuka; Membangun jaringan kerjasama dengan pihak-pihak lain yang menguntungkan, baik secara finansial maupun sosial; Menjalin hubungan erat dengan masyarakat untuk mendapat dukungan secara maksimal; Beradaptasi dengan budaya lokal dan kebhinekaan; dan Menyingkronkan kebijakan-kebijakan lembaga dengan kebijakan-kebijakan pendidikan nasional.

Berdasarkan langkah-langkah di atas, maka strategi peningkatan mutu dalam pendidikan meliputi: input, proses dan output. Input pendidikan adalah segala sesuatu karakteristik yang tersedia dari pondok pesantren karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses input sumber daya meliputi: sumber daya manusia (kiai, guru, karyawan, dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, dana, bahan dan sebagainya). Input perangkat lunak meliputi struktur pesantren atau sekolah, peraturan tata tertib, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya. Input berupa harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan input agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkatan kesiapan input. Maka tinggi kesiapan input, makin tinggi pula mutu input tersebut.

Output pendidikan adalah merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau

perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efisiensinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya, dan moral kerjanya.

Berdasarkan manajemen mutu di atas, bahwa dalam meningkatkan mutu pendidikan tidak lepas dari manajemen mutu pendidikan yang dikenal dalam pendidikan adalah Total Quality Management (TQM). Aplikasi TQM dalam satuan pendidikan dikemukakan oleh Arcaro (1995) dengan lima pilar, yaitu: a. Fokus pada pelanggan baik eksternal maupun internal, b. Adanya keterlibatan total, c. Adanya ukuran baku mutu lulusan sekolah, d. adanya komitmen, dan e. adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan langkah-langkah Total Quality Management (TQM) tersebut, maka dalam melaksanakan Total Quality Management (TQM) tersebut tidak lepas dari 8 standar pendidikan yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar yang dimaksud meliputi: Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan; Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu; Standar proses adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar guru dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan; Standar sarana dan prasarana adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolah raga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; Standar pengelolaan adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau penyediaan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/ kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas

penyelenggaraan pendidikan; Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasional satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun; dan Standar penilaian pendidikan adalah SNP yang terkait langsung atau tidak langsung dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Berdasarkan langkah-langkah peningkatan mutu melalui manajemen *Total Quality Management* (TQM) tidak lepas dari delapan standar pendidikan yaitu: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, dan standar penilaian pendidikan. Berdasarkan delapan standar tersebut, maka dapat menerapkan manajemen *Total Quality Management* (TQM).

Langkah-Langkah Manajemen Mutu

Ciri-ciri manajemen mutu (sebagai bentuk pelayanan pelanggan), sebagaimana yang dikehendaki dalam TQM yaitu ditandai dengan: Ketepatan waktu pelayanan; Akurasi pelayanan; Kesopanan dan keramahan (unsur menyenangkan pelanggan); Bertanggung jawab atas segala keluhan (*complain*) pelanggan; Kelengkapan pelayanan; Kemudahan mendapatkan pelayanan; Variasi layanan; Pelayanan pribadi; Kenyamanan; Ketersediaan atribut pendukung

Nasution berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa. Pertama yaitu bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan sarana komunikasi. Kedua, keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Keempat adalah adanya kepastian (*assurance*), yaitu mencakup: kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan. Kelima yaitu empati, meliputi hubungan komunikasi yang baik, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Nasution, 2001: 57).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa langkah- langkah dalam manajemen mutu meliputi: ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, bertanggungjawab atas segala keluhan pelanggan, kelengkapan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi layanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, ketersediaan atribut pendukung.

Karakteristik Manajemen Mutu Pendidikan

Mutu atau kualitas memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam menggunakan (*easy of use*), estetika (*esthetic*) dan sebagainya. Definisi strategik dari mutu adalah suatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Gaspersz menjelaskan bahwa berdasarkan definisi tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategik, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian berikut: Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

Kualitas terdiri segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan. Berdasarkan dua butir di atas, terlihat bahwa kualitas atau mutu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproses atau diproduksi dengan cara yang baik dan benar Dessler mengartikan kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Dengan kata lain, kualitas mengukur bagaimana baiknya sebuah produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggannya (Gary, 2003: 261). Menurut Arcaro mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki kualitas yang dihasilkan. Di sini fokus mutu didasari upaya positif yang dilakukan individu atau bagian dari rangkaian kerja yang mana merupakan proses unik yang memberikan sumbangan pada penciptaan keluaran. Upaya

mendefinisikan kualitas telah dilakukan oleh para "guru" atau pakar manajemen kualitas.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa manajemen mutu itu terjadi karena dalam sebuah produk tentunya menginginkan sebuah mutu dalam produknya agar pelanggan semakin punya daya tarik dalam membelinya. Dalam menjaga kualitas atau mutu produk tersebut, tentunya ada sebuah langkah dalam menjaga kualitas atau mutu tersebut. Langkah atau cara tersebut adalah melalui manajemen dalam lingkungan pendidikan disebut sebagai manajemen mutu, karena dalam manajemen mutu tersebut terdapat sebuah perencanaan, pengawasan, dan perintah dalam meningkatkan mutu tersebut. Berdasarkan dasar tersebut, maka untuk meningkatkan kualitas atau mutu pendidikan perlu adanya sebuah manajemen mutu di dalamnya.

Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan

Dalam peningkatan mutu pendidikan dapat dipengaruhi oleh faktor input pendidikan dan faktor proses manajemen pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Input pendidikan terdiri dari seluruh sumber daya sekolah yang ada. Komponen dan sumber daya sekolah menurut Subagio Admodiwirio terdiri dari manusia (*man*), dana (*money*), sarana dan prasarana (*material*) serta peraturan (*policy*) (Atmodiwiro, 2000: 22). Dari pengertian diatas maka input pendidikan yang merupakan faktor mempengaruhi mutu pendidikan dapat berupa:

Sumber daya manusia sebagai pengelola sekolah yang terdiri dari: Kepala sekolah, merupakan guru yang mendapat tugas tambahan sebagai kepala sekolah; Guru, bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik; Tenaga administrasi; Sarana dan prasarana; Kesiswaan; Keuangan (Anggaran Pembiayaan); Kurikulum; Keorganisasian; Lingkungan fisik; Perkembangan ilmu pengetahuan; Peraturan; Partisipasi atau Peran Serta Masyarakat; Kebijakan Pendidikan

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen mutu

meliputi: sumber daya manusia yaitu: kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi, sarana prasarana sekolah, siswa, keuangan, kurikulum, keorganisasian, lingkungan fisik, perkembangan ilmu pengetahuan, peraturan, partisipasi atau peran serta masyarakat, dan kebijakan pendidikan.

Simpulan

Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan sesuai dengan standar mutu, diperlukan penilaian secara terus menerus dan berkesinambungan terhadap kelayakan dan kinerja yang dilakukan dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi. Penilaian terhadap kelayakan dan kinerja secara berkesinambungan tersebut tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan manajemen, khususnya manajemen mutu pendidikan tinggi, yang mempunyai tujuan utama mencegah dan mengurangi resiko terjadinya kesalahan dalam proses produksi, dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksanakan selama proses produksi dapat berjalan sebaik-baiknya sesuai standar. Dari tersebut dapat ditarik pemahaman bahwa untuk menjamin pelaksanaan standarisasi mutu dan kualitas pendidikan, manajemen mutu mempunyai peranan penting. Sebab, kegiatan dalam manajemen mutu bukan sekedar berupaya agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana proses produksi bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan prosedur yang seharusnya dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

Suatu kebijakan selalu dikaitkan dengan publik. Kebijakan publik merupakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Kinerja merupakan kegiatan yang telah dicapai seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Keberhasilan manajemen mutu dalam pendidikan tinggi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Pendidikan tinggi dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan “pelanggan pendidikan” dan menghasilkan produk yang memuaskan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

Daftar Pustaka

- Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1994
- Departemen Agama RI., *Total Quality Manajemen di Madrasah*, Direktorat Jendral Kelembagaan Agama Islam, Jakarta, 2002
- Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2000
- Depdiknas, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Depdiknas, Jakarta, 2001
- E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi*, Remaja Rosda karya, Bandung, 2002
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., Yogyakarta: IRCiSoD, Cet. IV. 2006
- Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Eli Tanya, PT. Indeks, Jakarta, 2003
- Gaspersz Vincent, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Ticoalu. Cet. Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta, 2000
- Harold Koontz, *Management*, Tien Wah Press, Singapore, 1984
- James A.F. *Manajemen*, Prentice/Hall International, Englewood Cliffs, New York, 1982
- Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2006
- Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Penerbit Riene Cipta, Jakarta, 2005
- Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1990
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 Tentang *Standar Nasional Pendidikan (SNP)*, dikutip dari Sudarwan Danim, *Otonomi Manajemen Sekolah*, Alfabeta, Bandung, 2010

- Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1989
- Sallis Edward, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., IRCiSoD, Yogyakarta, 2006, Cet. IV
- Slamet, Margono, *Manajemen Mutu Terpadu dan Perguruan Tinggi Bermutu*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1994
- Soebagio Atmodiwiro, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Ardadizya Jaya, Jakarta, 2000
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, PT. Grasindo, Jakarta, 2002