

Implikasi Implementasi Manajemen Mutu Jasa Terpadu dan Sertifikasi Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan pada Sekolah Dasar di Kota Serang Provinsi Banten

Sudadio
FKIP Untirta

Abstract: The success of organization very determined by the model and process management are applied, this is no exception on educational institutions, especially at the elementary school level has a central role and is very strategic for the success of the next higher education level. This study was used descriptive qualitative approach with a focus on the research problem is: "Implications of Implementation of Integrated Service Quality Management and Quality Improvement of Teacher Certification in Education Services at Primary School in the City of Serang, Banten Province," The instrument used in this study is the research using the guidelines of observation, interview, and documentation study guidelines, which aimed at the source data taken in clusters such as, cluster I to Primary Schools in the central city, cluster II Elementary School in the suburbs and cluster III Elementary School outside of town/away from downtown. From the results of research and discussion, it can be stated that the implications of Total Quality Service and Total Quality management in improving the quality of services in primary school education in the city of Serang Banten Province, the implications is good, indicated by the increase of the quality of services (achievement) with an average of 77,25 in the year 2009 that in 2004 the mean is 70,26, meaning that with the approach of Total Quality Management and Total Quality Service and certification of teachers can improve learning achievement of elementary school students with an average of 6,99 digits absolute numbers or there is an increase 0,099 percent

Keywords: Total Quality Service Elementary School

Pendidikan merupakan salah satu bentuk industri, yaitu industri jasa (*service*), adapun jasa yang dapat diberikan oleh institusi pendidikan atau institusi sekolah maupun institusi pendidikan tinggi atau universitas, yaitu dapat berupa; 1) jasa layanan akademik: berupa layanan proses pendidikan (pembelajaran, bimbingan dan atau pelatihan), 2) jasa administrasi (JA), 3) Jasa ekstrakurikuler (JEK), 4) Jasa kebijakan Umum (JKU), serta bagi pendidikan tinggi termasuk, 5) jasa penelitian (JP) dan 6) jasa pengabdian kepada masyarakat (JPM).

Jasa (*service*) merupakan suatu fenomena yang rumit (*Complicated*)... karena jasa mempunyai

banyak arti dan ruang lingkup, mulai dari pengertian yang paling sederhana, yaitu berupa pelayanan (*service*) dari seseorang kepada orang lain..., (Farida Jasfar, 2005:2).

Menurut Kotler, (2003) "A service can be define as any activity or benefit that one party can offer another that is essential intangible and that does not result in the ownership anything. It's production may or may not tied to a physical product". "Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud... dengan tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak yang lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun".

Jasa adalah sebagai proses dari pada produk ... melibatkan *input* (masukan) dan menransformasi-kannya menjadi *output* (keluaran/hasil), (Muhtosim Arief, 2005:11)."

Alamat Korespondensi:

Sudadio, FKIP Untirta Jl. Jakarta Km 4 Pakupatan Serang-Banten E-mail: dr.sudadio@gmail.com

Difinisi ini sangat relevan dengan proses jasa layanan bidang pendidikan, karena dalam kegiatan proses pendidikan selalu berhubungan dengan berbagai pendekatan rumit, salah satunya adalah dengan menggunakan pendekatan system yaitu merupakan kegiatan yang memproses masukan (*input*) agar bisa dijadikan keluaran/hasil (*output*) dengan menghasilkan dampak (*outcome*) yang memiliki nilai kompetitif dan komparatif unggul, karena produknya adalah manusia.

Selanjutnya menurut Allan Thomas, (1971:12–23), Fungsi Produksi pendidikan mencakup tiga fungsi utama yaitu: (1) *The administration production function*, yaitu fungsi manajerial yang berkaitan dengan berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan siswa dan guru, masukannya berupa, perlengkapan mengajar, ruang belajar, buku sumber dan kualifikasi pengajaran yang memungkinkan tercapainya pelaksanaan pendidikan yang berkualitas, sedangkan keluarannya dapat berupa lama belajar, (2) *The Psychological production function*: yaitu fungsi produksi pendidikan yang keluarannya merujuk kepada fungsi-fungsi pelayanan (*services*) yang dapat merubah perilaku peserta didik, adapun sebagai masukannya berupa waktu mengajar, kualitas mengajar sikap dan kelakuan guru, serta fasilitas belajar yang digunakan, dan (3) *The economic production function*, yaitu fungsi ekonomi yang keluarannya berupa lulusan yang mempunyai kompetensi tinggi, sehingga apabila bekerja akan memperoleh penghasilan yang layak, dan mampu untuk hidup mandiri, yang masukannya berupa jumlah pengeluaran biaya, baik biaya langsung maupun biaya tak langsung.

Menurut Lovelock, (1992:11), dalam melaksanakan pengelolaan jasa didasarkan pada enam perinsip manajemen mutu jasa terpadu yaitu: 1) bisnis dilaksanakan secara logis dan mencapai profit, 2) ahli dalam pengambilan keputusan, 3) berfokus pada struktur organisasi, 4) berkedudukan sebagai pengawas, 5) *menciptakan sistem penghargaan* pada karyawan dan 6) berfokus pada hasil pengukuran. Sedangkan menurut Nasution, (2004:80), sedangkan perinsip-perinsip *total quality service* adalah, 1) komitmen kepemimpinan, 2) pendidikan tentang kualitas bagi semua karyawan industri jasa, 3) perencanaan strategik dalam mencapai visi kualitas, 4) *review* secara konstan dan kontinu dalam rangka pencapaian tujuan

mutu, 5) komunikasi harus disampaikan secara aktif kepada karyawan, pelanggan, pemasok, pemegang saham bahkan kepada masyarakat umum tentang perbaikan kualitas jasa, 6) penghargaan dan pengakuan harus diberikan kepada karyawan yang berpr.

Sedangkan prinsip manajemen mutu terpadu (*total quality management*) Menurut Josep C. field, (1994:18), adalah: 1) Komitmen untuk selalu menciptakan dan menghasilkan budaya mutu, 2) Selalu mengutamakan pelanggan, pelajar, guru dan personel pendukung, dan harus berusaha untuk mencapai pelanggan eksternal, 3) Komitmen terhadap kerja sama tim, 4) Komitmen terhadap manajemen pribadi dan kepemimpinan, 5) Komitmen terhadap perbaikan terus-menerus, 6) Komitmen terhadap kepercayaan kemampuan pribadi dan tim, 7) Komitmen untuk meraih mutue

Mengingat hakikat daripada mutu pendidikan adalah, mutu pembelajaran, sedangkan hakikat mutu pembelajaran adalah mutu hasil belajar, dan hakikat mutu hasil belajar adalah mutu sumber daya manusia, dengan demikian awal dan akhir mutu pendidikan diawali dan dipersepsikan pada rana mutu prestasi hasil belajar. Sedangkan yang menjadi indikator terhadap sekolah dasar yang bermutu adalah; ”(1) tercapainya pembentukan kepribadian peserta didik secara teratur dan tumbuh menjadi manusia yang berbudi dan berwatak yang luhur serta, (2) pemberian dasar kemampuan intelektual yang mantap... (baca tulis dan berhitung). ” (H.R.Tilaar, 2002: 176). Oleh sebab itu sekolah dasar memiliki makna peran sentral dan strategis dalam proses pencerdasan manusia, dimana bila terjadi kegagalan pendidikan pada jenjang sekolah dasar, akan dapat mengakibatkan kegagalan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi berikutnya.

Atas dasar inilah pada kesempatan ini penulis memfokuskan kegiatan penelitian pada sekolah dasar dengan fokus maslahe adalah, ”Bagaimana Implikasi Implementasi Manajemen Mutu Jasa Terpadu dan Sertifikasi Guru dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Pada Sekolah Dasar di Kota Serang Provinsi Banten?”. Dengan sub fokus atau masalah penelitian yaitu, 1) Metode apa yang digunakan dan bagaimana implikasinya terhadap perbaikan mutu jasa secara terus-menerus pada sekolah dasar di Kota Serang? dan 2) Bagaimana implikasi sertifikasi

kompetensi serta pemberian tujuan profesi bagi guru yang sudah bersertifikat pendidik?

LANDASAN TEORI

Total Quality Management and Total Quality Service

Konsep *Total Quality Management (TQM)*, adalah suatu kajian yang bersifat "*Continuous improvement*" (perbaikan terus-menerus) dan *Quality Continuous Improvement* (perbaikan mutu terus-menerus). Berikut beberapa definisi tentang *Total Quality Management (TQM)* adalah: "*Total quality management is philosophy and methodology which assists institution to manage change and to set their own agendas for dealing external pressures*". (Edward Sallis, 1993:13).

Menurut Ralp G Lewis dan Douglas H Smith (1996) dalam buku "*Total Quality in Higher Education*", mutu terpadu (*Total Quality*) tercakup dalam tiga pengertian yaitu: mencakup semua proses (*every process*), mencakup setiap pekerjaan (*every job*), dan mencakup setiap orang (*every person*). Sedangkan terpadu dalam setiap proses berarti mencakup keterpaduan yang dimulai dari rancangan konstruksi, pengembangan, keuangan, pemasaran, perbaikan dan fungsi lainnya. Sedangkan menurut David R. Jeffries (1993:1), "TQM adalah suatu cara yang komprehensif dan terintegrasi dalam mengelola organisasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan meraih kemajuan yang berkesinambungan dalam setiap aktivitas organisasi".

Dengan demikian esensi dari manajemen mutu terpadu (MMT/TQM) adalah perubahan kultur (budaya). Perubahan kultur di sini berupa menitik beratkan kepada pelayanan yang bertujuan memuaskan pelanggan, karena pelanggan merupakan hal yang esensial bagi pengembangan dan perbaikan mutu secara berkelanjutan. Sehingga spektrum aktivitas manajemen mutu terpadu berorientasi pada upaya untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, dan memperbaiki upaya (proses) dalam rangka memenuhi kebutuhan para pemakai produk/jasa pada masa kini dan di masa yang akan datang.

Untuk itu dalam aplikasinya, istilah mutu terpadu dalam pendidikan disebut pula "*Total Quality*

Education". Dalam konteks aplikasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan kiranya diperlukan kesepakatan terhadap pemahaman konsep TQE sebagaimana ditegaskan oleh Edward Sallis (1994: 14), yaitu: "*Total Quality Manajemen is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants, and expectation*". Definisi ini menekankan pada dua konsep utama yaitu, pertama sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continuous improvement*), dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan teknik yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (*customers*). Dengan demikian manajemen mutu dalam pendidikan dapat disebutkan "mengutamakan/memuaskan peserta didik. Penekanan yang paling penting dapat berupa perubahan kultur sekolah. Kemudian aplikasi TQM dalam pendidikan dapat pula disebut "*Total Quality School*" (TQS), sebagaimana yang dikatakan oleh Arcaro (1995) yang dikutip oleh Fasli Jalal dan Dedi Supriadi (2001), dengan lima pilar yaitu: (1) Fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal, (2) adanya keterlibatan total, (3) adanya ukuran baku mutu lulusan sekolah, (4) adanya komitmen dan (5) adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut Joseph C. Field (1994), terdapat delapan keuntungan apabila menerapkan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan yaitu: 1) Memperkuat organisasi sekolah dan memberikan jalan atau arah bagi terciptanya perubahan, 2) Dapat menciptakan bekerja sebagai teman dalam kelompok kerja, bukan sebagai musuh atau pesaing, 3) Mengupayakan suatu program yang mengusahakan berbagai aspek pendidikan dengan pendekatan yang holistik (menyeluruh) dan menyebabkan segala unsur sekolah menjadi dinamis dan proaktif serta kreatif, 4) Meningkatkan partisipasi setiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan sekolah, untuk berperan secara aktif dan terus-menerus, 5) Mengarahkan para orang tua dan peserta didik untuk aktif memberikan saran dalam rangka memajukan sekolah, 6) Mengarahkan adanya bapak angkat dan organisasi siswa dalam membuat standar mutu pendidikan, 7) Menjadikan semua orang (pelanggan) untuk bersikap proaktif dari pada reaktif terhadap sesuatu yang mempengaruhi sekolah, 8) Dapat

mengendalikan segala bentuk pengaruh yang kita lakukan.

Menurut Stamatis, (1996:75), *Total Quality Service (TQS)* adalah "suatu sistem manajemen strategis dan integratif, yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan berbagai proses agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan" Dengan demikian *total quality service (TQS)* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan, pemasok, pemilik, dan karyawan, dengan menerapkan kelima elemen *TQS* yaitu: riset pasar dan riset pelanggan, perumusan strategi, pendidikan pelatihan dan komunikasi, penyempurnaan proses dan penilaian umpan balik.

Konsep *total quality service* ini difokuskan pada lima bidang garapan utama yaitu: 1) fokus pada kebutuhan pelanggan, yaitu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, 2) keterlibatan total, yaitu keterlibatan semua komponen organisasi dalam membangun komitmen serta menciptakan iklim organisasi yang kondusif agar terciptanya kerja tim untuk perbaikan mutu jasa secara terus-menerus dan berkesinambungan, 3) standar pengukuran kinerja, baik internal maupun eksternal organisasi dan pelanggan, 4) dukungan sistematis, pihak manajemen bertanggungjawab dalam membangun berbagai daya dukung proses dalam rangka perbaikan mutu jasa, 5) perbaikan berkesinambungan, setiap orang bertanggung jawab terhadap tugasnya, serta senantiasa mengantisipasi perubahan, perbaikan, dan mengurangi waktu siklus, serta dengan senang hati menerima umpan balik atau kritikan. Sedangkan manfaat *total quality service* adalah, 1) meningkatkan indeks kepuasan kualitas pelayanan, 2) meningkatkan produktivitas, 3) meningkatkan keuntungan, 4) meningkatkan pangsa pasar, 5) meningkatkan moral, semangat dan etos kerja karyawan, 5) meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam mengimplementasikan pendekatan *total quality service*, bagi industri jasa tidak terkecuali industri jasa pendidikan, dalam mengelola jasanya hendaknya dapat menerapkan atau mengelaborasi segitiga jasa (*service triangle*) sebagai mana yang berlaku dan menjadi ciri *total quality service* yaitu: 1) strategi

pelayanan, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada pelanggan, 2) strategi sumber daya manusia yaitu, setiap karyawan harus memiliki kompetensi serta memusatkan perhatian pada pelanggannya, 3) strategi sistem pelayanan yaitu, sistem pelayanan yang melibatkan semua orang, semua fasilitas yang tersedia secara efektif.

Untuk melihat apakah lembaga-lembaga pendidikan yang berperan sebagai industri jasa dan telah melaksanakan pengelolaan produk jasanya dengan menerapkan model *total quality service*, dapat kita ketahui dengan melihat karakteristik pengelolaan mutu jasa dengan memperhatikan beberapa karakteristik *total quality service* seperti : 1) adanya keterpaduan antara visi, misi, sasaran dan tujuan, 2) kepemimpinan yang visioner, 3) pemanfaatan sumber daya secara efisien, 4) pihak manajemen bersikap fleksibel dalam menghadapi permintaan dan peluang secara cepat dan tepat, 5) kerja sama tim yang solid, 6) fokus pada penciptaan nilai tambah bagi pelanggan, 7) adaptif terhadap perubahan selera dan permintaan pelanggan baik internal maupun eksternal, 8) lingkungan kerja yang kondusif untuk berprestasi, 9) sistem penilaian kinerja yang berbasis pada tugas pokok dan pencapaian tujuan, 10) adanya pembagian tugas yang yang jelas dan efektif.

Mutu Jasa

Qualitas jasa menurut Lewis dan Booms, (1983) adalah "sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta ketepatan waktu untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dari konsep mutu jasa sebagaimana telah diuraikan pada halaman ini, untuk memperkuat pemahaman konsep tentang mutu, berikut beberapa konsep mutu sebagaimana yang dikemukakan oleh Crosby, (1979:176) yang ditulis ulang oleh Nasution, M.N, (2004:41) menyatakan kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan dan distandarkan. Artinya suatu produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, yang meliputi standar bahan baku (*standar input*), standar proses produksi dan standar hasil (*output*). Sedangkan menurut Deming, (1982:176)

yang ditulis ulang oleh Nasution, M.N. (2004:41), mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, artinya produsen sebelum memproduksi jasanya terlebih dahulu memahami betul apa yang dibutuhkan pelanggan (*customer*) atas produk yang akan dihasilkan. Selanjutnya pendapat Juran, (1993:32), mutu produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness fo use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, di mana kecocokan ini didasarkan didasarkan pada lima ciri utama yaitu: 1) etika, yaitu sopan, santun, ramah, jujur, 2) keamanan produk yaitu, adanya jaminan (*assurance*), 3) penggunaan waktu, yaitu adanya kehandalan dan ketepatan (*akurasi produk*), 4) psikologis, yaitu mengandung makna berupa citra, rasa dan status, 5) teknologi, yaitu berhubungan dengan kekuatan dan ketahanan (*artinya produknya kuat dan tahan lama*).

Klasifikasi jasa pendidikan

Mengklasifikasi jasa dapat disesuaikan dari berbagai sudut pandang, akan tetapi untuk lebih menjurus kependidikan jasa dapat diklasifikasi diantaranya adalah berdasarkan, 1) Segmen pasar: asuransi, pendidikan dan taksi, 2) berdasarkan tingkat keberwujudan (*tangibility*) seperti: *rented good service* (jasa sewa), *owned goods service* (jasa perbaikan), *non goods service*: jasa personal (babysister, dosen/guru, pemandu wisata dll), 3) Profesional service: Jasa Konsultan, 4) *commercial service*: (penerbangan, bank) dan, *non profit service*: (sekolah, panti, perpustakaan, museum,) 5) berdasarkan tingkat kontak: *high contact service* (universitas, dokter, Bank, penggadaian), *low contact service*, (bioskop, pln, komunikasi dan jasa layanan pos).

Berbagai klasifikasi jasa ini, maka pendidikan dapat diklasifikasi sebagai jasa yang termasuk ke dalam klasifikasi segmen pasar (karena dibutuhkan oleh semua umat manusia tanpa melihat latar belakang apapun juga), sedangkan khusus untuk universitas adalah masuk ke dalam klasifikasi *high contact service*, yang keduanya bersifat *non profit service*. Lantas apa yang menjadi indikator pembeda antara jasa yang memiliki kontak tinggi dengan pelanggan dan jasa yang memiliki kontak rendah dengan pelanggan, Indikator utamanya adalah terletak kepada skill dan kompetensi pemberi jasa, oleh sebab itulah universitas digolongkan kepada pemberi jasa pendidikan

yang bersifat kontak tinggi (*high contact service*) karena yang menjadi peran sentral sebagai *Customers service* adalah dosen, karena dosen memiliki kualifikasi pendidikan yang tinggi.

Karakteristik jasa pendidikan

Jasa (*service*) berbeda dengan barang, bila barang merupakan suatu objek atau alat, material, ataupun berupa benda tertentu, sedangkan jasa adalah merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha, dan bila produk barang dapat dimiliki (*ownership*), maka produk jasa tidak dapat dimiliki (*non ownership*), (Fandy Tjiptono, 2005:22), untuk ini berikut beberapa karakteristik jasa seperti, 1) jasa bersifat intangibil (jasa tidak berwujud) yaitu, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi, 2) *hitrogeneity/variability/inconsistency* alasannya karena jasa dalam pemberiannya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis yang tergantung kepada siapa, kapan dan di mana jasa diproduksi, oleh sebab itu variabelitas kualitas jasa dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: a) partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, b) motivasi dan moral karyawan dalam melayani pelanggan, dan c) beban kerja karyawan atau perusahaan pemberi jasa, 3) *inseparability*: jasa terlebih dahulu dijual, baru kemudian diproduksi di tempat yang sama, 4) *perishability*: jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, dijual atau dikembalikan.

Selanjutnya menurut Valerie Zeithaml (1980), sepuluh karakteristik mutu jasa yaitu: a) Realibilitas: merupakan konsistensi performa dan ketergantungan b) Responsivitas: Keinginan atau kesediaan pekerja untuk menyediakan pelayanan setiap waktu, c) Kompetensi: Pemilikan keterampilan, pengetahuan dan tanggung jawab dibutuhkan untuk menyediakan pelayanan, d) Akses: mudah didapat, pelayanan dan waktu tunggu yang tepat, e) Etika (sopan santun): Penghormatan, pertimbangan dan persahabatan yang ditujukan personal yang berhubungan langsung dengan pelanggan, f) Komunikasi: Mendengarkan suara pelanggan dan menyesuaikan bahasa dengan bahasa pelanggan. g) Kredibilitas: reputasi tidak diragukan dalam hal kejujuran, keterpercayaan dan keberartian, h) Keamanan: bebas bahaya sosial dan fiscal, termasuk finansial, i) Memahami kebutuhan pelanggan, j)

Tangibles: Penampilan personel, fasilitas, perlengkapan memadai untuk melayani pelanggan. k) Kinerja: kecepatan, l) Kesesuaian (*conformance to specification*), m) Daya tahan (*durability*) daya tahan produk jasa

Karakteristik mutu layanan (*service*) pendidikan menunjukkan yaitu: (1) mutu layanan pendidikan harus memiliki tingkatan kepercayaan yang tinggi (*reliability*) terutama yang berhubungan dengan ketepatan waktu : waktu belajar, waktu menyelesaikan studi dan adanya perjanjian dengan guru dan peserta didik dalam kegiatan KBM, (2) Keterjaminan (*assurance*), yaitu layanan/jasa pendidikan senantiasa dapat memberikan jaminan mutu kepada pelanggan, (3) jasa pendidikan sepenuhnya harus memiliki rasa empati terhadap peserta didik, (4) mutu jasa/layanan pendidikan memiliki daya tanggap (*responsibility*) terhadap pelayanan/peserta didik, (5) penampilan (*tangibility*), rapi, harmonis dan bersih, (6) pelayanan mudah didapat.

Sedangkan karakteristik layanan (*service*) yang baik menurut Margono Selamat, (2001) adalah: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab terhadap mutu jasa/produk serta menangani keluhan pelanggan, (5) Kelengkapan pelayanan yaitu ketersediaan sarana pelayanan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi bentuk pelayanan: inovasi pelayanan, penyesuaian dengan kebutuhan/selera pelanggan, (8) pelayanan pribadi, (9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan : berhubungan dengan lokasi/ruangan tempat pelayanan, fasilitas, ketersediaan informasi dan petunjuk-petunjuk lain dan (10) atribut pendukung kenyamanan pelayanan seperti: lingkungan kondusif, bersih dan ruangan nyaman, dan lain-lain.

Untuk melengkapi karakteristik mutu layanan ini, kiranya perlu memahami sifat-sifat pokok mutu jasa/layanan yaitu: (1) Keterpercayaan (*reliability*), meliputi kejujuran, tepat waktu, aman dan ketersediaan, (2) Keterjaminan (*Assurance*), meliputi kesempatan meyakinkan, percaya diri dan objektif, (3) penampilan (*tangibility*) meliputi: bersih, sehat, hasilnya baik, teratur dan rapi, harmonis dan enak dipandang, (4) pemerhatian (*Empathy*) yaitu penuh perhatian terhadap pelanggan, melayani dengan ramah dan memuaskan, memahami keinginan pelanggan, berkomunikasi dengan baik dan benar, bersikap penuh simpati, (5) Ketanggapan (*responseveness*) yaitu: tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon pada permintaan pelanggan dan cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan.

Biaya Kualitas Jasa pendidikan

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk.... dan berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan (Tjipto Fandy, 2003:34).

Organisasi pemberi layanan berpacu meningkatkan kualitas, akan tetapi dilain pihak organisasi kurang serius dalam menyediakan biaya untuk perbaikan kualitas. Padahal minimal ada dua masalah yang berhubungan dengan kualitas yang senantiasa harus selalu diantisipasi oleh pengelola suatu institusi penyedia jasa, termasuk institusi pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan tinggi, seperti: 1) kebutuhan biaya yang diakibatkan oleh kualitas yang buruk yaitu meliputi: a) biaya kegagalan intenal (*internal failure costs*): biaya yang digunakan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi sebelum jasa diterima pelanggan,

Matrik Dimensi Kualitas Produk Barang dan Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas barang	Dimensi kualitas jasa
1. kinerja operasional	1. tepat waktu
2. fitur khusus	2. kesopanan
3. fleksibilitas spesifik	3. konsistensi
4. daya tahan relatif	4. kenyamanan dan aman
5. sesuai standar	5. kelengkapan layanan
6. kemudahan dan kecepatan layanan	6. akurasi layanan
7. estetika	7. bersahabat
8. kualitas, persepsi dan citra	8. kemudahan layanan

seperti: pengerjaan ulang, kerusakan fasilitas, dan menurunnya produktivitas, b) biaya kegagalan eksternal, yaitu : biaya yang dibutuhkan akibat jasa yang gagal memenuhi persyaratan akan tetapi telah disampaikan kepada pelanggan, seperti: keluhan pelanggan, asuransi kecelakaan, biaya ganti rugi, dan biaya penarikan kembali, 2) biaya untuk mempertahankan kualitas yaitu: a) biaya penilaian: biaya yang digunakan untuk menguji jasa apakah sudah sesuai standar atau belum, hal ini dibutuhkan untuk menghindari kesalahan proses dalam penyampaian jasa, b) biaya pencegahan: diperlukan sebagai antisipasi terjadinya kerusakan atau kegagalan jasa, c) biaya pemulihan: biaya ini digunakan untuk mengkompensasi adanya perubahan kualitas jasa dalam rangka mencegah hilangnya pelanggan.

Adapun sebagai penyebab buruknya kualitas layanan/jasa (*service*), yaitu...: 1) kurangnya dukungan pada pelanggan internal: seperti kurangnya perhatian dari manajemen puncak terhadap karyawan, 2) kesenjangan komunikasi: janji yang diberikan kepada pelanggan terlalu berlebihan, dan komunikasi yang tidak bisa dipahami oleh pelanggan, serta keluhan pelanggan tidak segera di tanggapi, 3) melayani pelanggan dengan cara yang sama: tidak memahami sifat pelanggan sebagai manusia yang unik dengan harapan dan kebutuhan yang relatif berbeda, 4) Perluasan dan pengembangan jasa secara berlebihan: penawaran jasa baru yang tidak disertai dengan standar yang tepat justru akan menimbulkan masalah baru, 5) visi jangka pendek bisa merusak kualitas layanan, seperti: pengurangan layanan di loket pembayaran SPP akan menyebabkan antrian makin lama, 6) kehadiran dan partisipasi pelanggan pada saat produksi tidak mencapai standar, contoh kehadiran mahasiswa dan dosen dalam perkuliahan kurang dari dua belas kali, 7) intensitas karyawan yang tinggi tanpa ditunjang dengan pemberian kesejahteraan yang memadai

Pemenuhan Harapan dan Kepuasan Pelanggan

Pelanggan (*Customer*) adalah fokus utama dari aktifitas yang dilakukan oleh setiap perusahaan atau industri apapun, termasuk di bidang pendidikan yang merupakan salah satu industri yang produknya dalam bentuk jasa layanan. Oleh sebab itulah setiap layanan yang diberikan haruslah dapat memenuhi harapan (*ekspektasi*) pelanggan. Adapun yang dimaksud dengan harapan pelanggan adalah, merupakan

keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk/jasa yang dijadikan standar.. (Fandy, 2005:122).

Mengingat lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, maka fokus utamanya adalah *customer utility*, sedangkan *profitability*, jumlah hasil yang didapat dengan perhitungan modal yang digunakan. Atas dasar ini maka terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*), dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*), dengan demikian kualitas jasa akan dikatakan berkualitas ideal apabila *perceived service* melebihi *expected service*, dan kualitas jasa dikatakan baik apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, sebaiknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dikatakan buruk atau negatif, oleh sebab itu baik buruknya mutu jasa tergantung kepada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari ekspektasi pelanggan ini dapat diklasifikasikan yaitu: 1) ideal ekspektasi, yaitu tingkat kinerja layanan terbaik yang pelanggan harapkan, 2) *Normative expectation*: kinerja mendekati standar yang bisa diterima pelanggan: 3) minimum *tolerable expectation*: kinerja layanan yang terendah yang bisa diterima pelanggan.

Adapun yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah "sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya, (Triwibowo Soedjas, 2005: 12), kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu: 1) janji baik (*vission*) yang ditawarkan, 2) harga, harga mahal cenderung meningkatkan harapan pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, 3) pengalaman organisasi dan pelanggan masa lalu, organisasi yang berpengalaman dalam memberikan layanan yang baik ditunjang dengan berbagai informasi dari pengalaman pelanggan atas layanan yang pernah ia dapatkan akan semakin meningkatkan harapan pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur dan memenuhkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah, 1) Sistem keluhan dan saran: organisasi perlu menyediakan kesempatan dan kemudahan akses kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka tentang

jasa yang mereka terima, 2) *mystery shopping*: untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan pesaing bisa mengerjakan karyawan yang berpura-pura sebagai pelanggan, 3) *lost customers analysis*: bertanya kepada mantan pelanggan yang bersedia memberikan evaluasi terhadap jasa yang pernah dia terima, 4) Survei kepuasan pelanggan, pemberi jasa bisa melakukan survei langsung/wawancara atau melalui telpon kepada pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasannya. Kegiatan ini sudah sering diterapkan oleh guru/dosen baik secara lisan (survei) maupun tertulis bertanya kepada peserta didik sebagai pelanggan tentang keluhan atau kesulitan dalam mengikuti proses pendidikan yang diberikan baik oleh tenaga pendidik maupun oleh tenaga kependidikan.

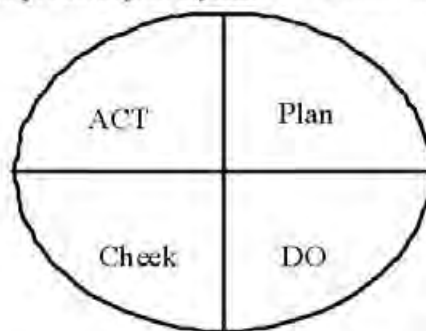
Berikut beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu, a) waktu, ukuran waktu yang dijadikan ukuran bagi kepuasan pelanggan meliputi: (1) kecepatan, (2) ketepatan, dan (3) tenggang waktu proses/menunggu produk, b) Mutu produk: meliputi, (1) terbebas dari kecacatan/kerusakan, (2) waktu yang diperlukan untuk menghasilkan produk, (3) spesifikasi produk (keahlian), c) Harga produk, dapat diukur dari tinggi atau rendahnya biaya yang diperlukan serta kecepatan dan ketepatan mendapatkan. Sedangkan proses internal, dapat diukur dengan memperhatikan aspek waktu, mutu dan harga produk, dengan standar ukuran dapat menggunakan tiga perspektif yaitu: (1) aspek mutu proses: yang berhubungan dengan tingkat kesabaran, hasil (ratio input dengan output, pengerjaan ulang, jumlah barang optimum, dan barang yang dikembalikan), (2) biaya proses, dapat diukur dari biaya litbang, uji formula, dan perumusan ulang produk, serta (3) waktu proses, yaitu meliputi kecepatan dan ketepatan waktu proses, yang dilihat dari awal dan akhir produksi jasa/layanan.

Laksanakan perubahan berupa standarisasi dan perluasan

Contoh: meningkatkan standar kelulusan ujian

Lakukan: Monitorin, evaluasi dan koreksi

Contoh: supervisi dan UTS/UAS serta ujian akhir.



Buat rencana perbaikan yang berfokus pada pemuasan pelanggan:

Contoh dalam pendidikan yaitu membuat rencana pembelajaran

kerjakan tindakan dan perbikan sesuai yang di rencanakan.

Contoh dalam Proses Pendidikan yaitu, melaksanakan kegiatan pembelajaran, bimbingan dan atau pelatihan

Perbaikan Terus Menerus dan Berkelanjutan

Biaya kualitas atau pemborosan sebagai akibat mutu produk jasa pendidikan yang buruk dapat dikurangi apabila sistem perbaikan mutu jasa pendidikan dilakukan secara terus-menerus (*continuous improvement*) dan dilakukan secara fokus, dengan fokus utama pada, *customer fokus, process improvement dan total involvement*. Perbaikan yang berkesinambungan ini dapat menggunakan berbagai pendekatan di antaranya pendekatan model PDCA Cycle, dan tangga PDCA ataupun model SDCA dan lain-lain.

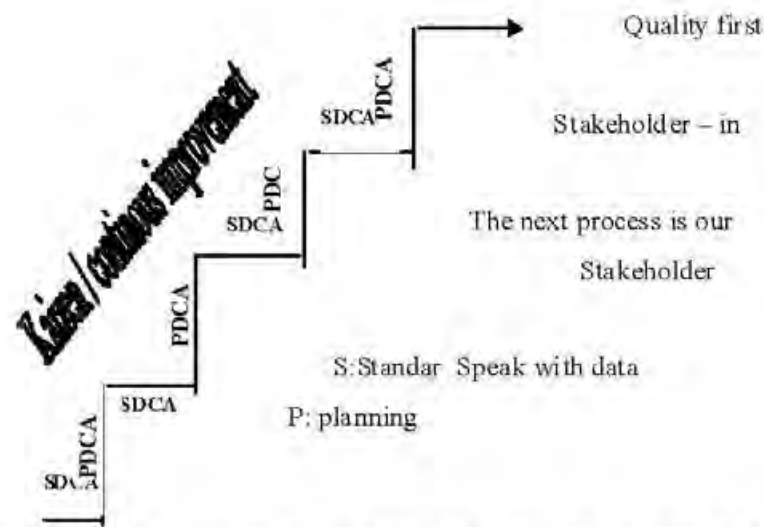
Berikut visualisasi *continuous improvement* berdasarkan model PDCA dan SDCA sebagaimana Gambar 1.

Implementasi PDCA Cycle kegiatan proses pendidikan (pembelajaran, bimbingan dan atau pelatihan) dipadang cukup relevan karena dalam PDCA Cycle sangat relevan dengan kegiatan proses pembelajaran yaitu: P= *Planning* = membuat rencana pembelajaran, D= *doing* = melaksanakan kegiatan pembelajaran, C = *check/controlling* = melaksanakan evaluasi belajar dan, A = *action/actuating* = tindakan, berupa tindak lanjut, dapat dalam bentuk perluasan atau peningkatan standar kelulusan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang penulis lakukan pada tahun 2009 ini, hanya memfokuskan pada aspek hasil atau *output*, sedangkan untuk mendapatkan data penulis berperan sebagai "*human instrument*" dengan menggunakan pedoman pengumpulan data berupa pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman penilaian dokumen prestasi belajar terhadap siswa kelas enam sekolah dasar yang nilainya di ambil dari prestasi ujian

Gambar 1. Model *Continuous Improvement* dengan pendekatan PDCA Cycle



Gambar 2. Model Continuous Improvement dengan Pendekatan Tangga PDCA dan SDCA

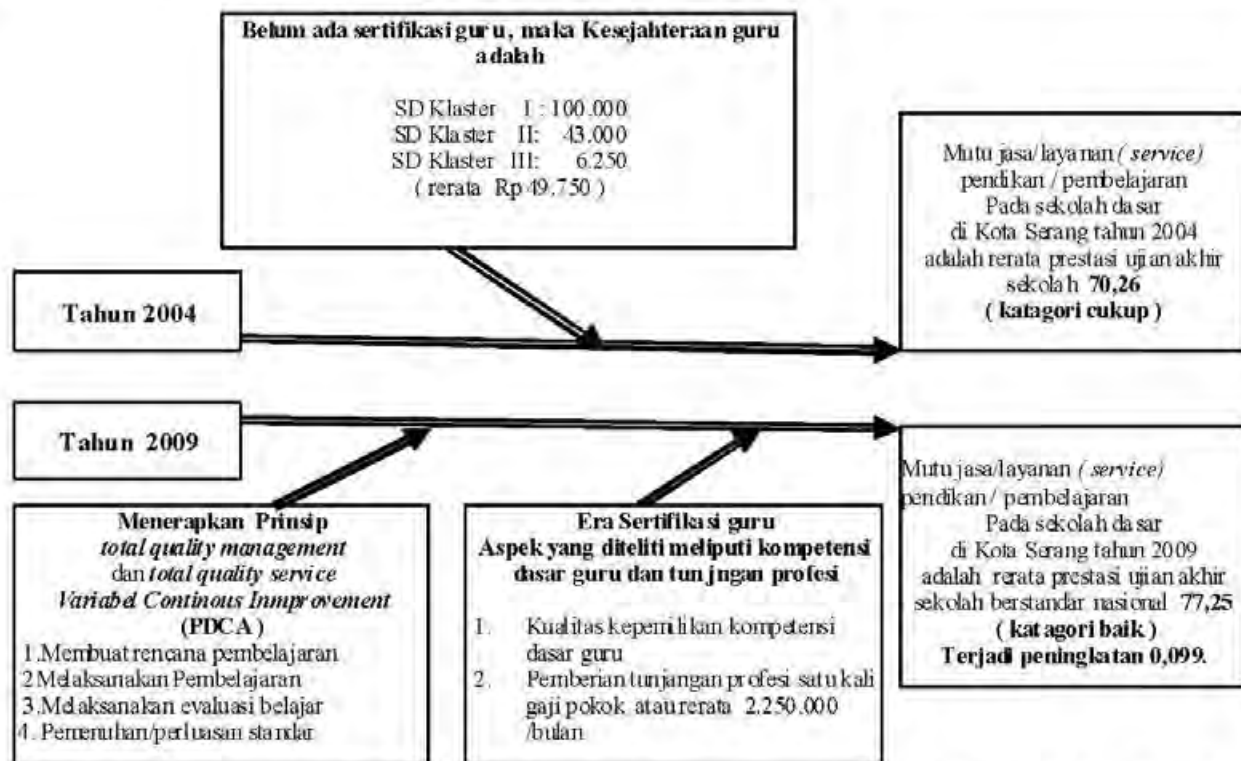
akhir sekolah tahun 2004 dan ujian akhir sekolah berstandar nasional tahun 2009 terhadap mata pelajaran Bahasa Indonesia dan matematika, dengan sumber data yang disampeling dengan cara klaster yaitu, dengan kriteria klaster I SD di pusat kota, klaster II SD di pinggir kota dan klaster III di desa luar kota.

Dari analisis hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan *triangulasi* yang bertujuan untuk mendapat hasil penelitian yang memiliki tingkat kredibilitas dan transparabilitas (validitas internal dan eksternal) terhadap data yang didapat yang ditujukan untuk menjawab fokus penelitian yaitu: "Implikasi Implementasi Manajemen Mutu Jasa Terpadu dan Sertifikasi Guru dalam Peningkatan Mutu layanan Pendidikan Pada Sekolah Dasar di Kota Serang Provinsi Banten, dengan sub fokus atau masalah penelitian yaitu, 1) implikasinya terhadap perbaikan mutu jasa secara terus menerus pada sekolah dasar di Kota Serang, dimana dari hasil wawancara dan studi dokumentas menunjukkan seluruh guru baik yang sudah bersertifikat sebagai pendidikan maupun belum bersertifikat telah melaksanakan program pengajaran dengan baik, yaitu membuat rencana pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, mengevaluasi pembelajaran dan melakukan tindak lanjut pembelajaran, kondisi ini dapat dimasukkan kedalam model perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) adalah masuk pada model PDCA cycle, 2) implikasi sertifikasi kompetensi serta pemberian tunjangan profesi bagi guru yang sudah bersertifikat sebagai pendidik, dapat dinyatakan bahwa pendekatan *total quality management* dan sertifikasi

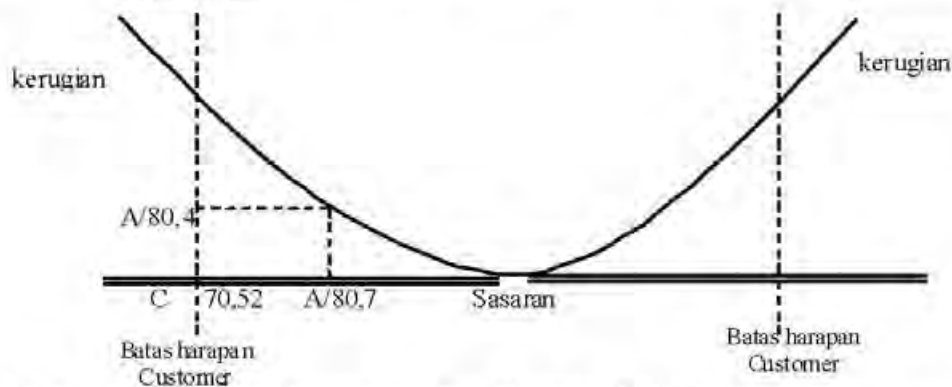
kompetensi guru yang disertai dengan pemberian tunjangan profesi satu kali gaji pokok adalah dapat dinyatakan berimplikasi baik terhadap peningkatan mutu layanan/jasa pendidikan pada sekolah dasar di Kota Serang Banten, hal ini dibuktikan dengan terjadinya peningkatan prestasi hasil belajar pada setiap klaster rata-rata yaitu: klaster I (80,47), klaster II (70,52) dan klaster III (80,77), pada tahun 2009 yaitu meningkat rata-rata nilai 77,25, bila dibandingkan dengan prestasi belajar tahun 2004 yaitu rata-rata 70,26. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa *total quality management* dan *total quality service* serta sertifikasi guru, dapat berimplikasi baik dalam peningkatan mutu jasa/layanan pendidikan pada sekolah dasar, di mana hal ini dibuktikan dengan terjadinya peningkatan mutu jasa pembelajaran (prestasi ujian akhir sekolah dasar) 0,099%, tanpa adanya pengulangan layanan pendidikan (ujian ulang).

Untuk lebih jelas berikut penulis visualisasikan hasil penelitian dan pembahasan tentang mutu jasa/layanan pendidikan pada sekolah dasar yang diambil dari mutu prestasi hasil ujian akhir sekolah dasar dan ujian akhir sekolah yang berstandar nasional di kota Serang Provinsi Banten, sebagaimana divisualisasikan pada Gambar 2.

Selanjutnya untuk mengetahui derajat penyimpangan ataupun kerugian yang diakibatkan oleh kurang baiknya mutu jasa pendidikan, yang dipersiapkan dari kualitas prestasi hasil belajar pada sekolah dasar di Kota Serang, penulis menggunakan model "*quality*



Gambar 2. Grafik Implikasi Total Quality Management dan Sertifikasi Guru dalam Meningkatkan Mutu Jasa Pendidikan



Gambar 3. QLF: Derajat Kerugian kualitas, (Soewarso, H. 1997:29)

loss function" (QLF), sebagaimana visualisasi Gambar 3.

Dari gambar ini dapat diaplikasikan terhadap penyimpangan ataupun kerugian dari hasil ujian sekolah sekolah dasar tahun 2004 dan tahun 2009, maka hasilnya adalah sekolah dasar di klaster I dan Klaster III berada pada titik A, (80,77), bila dilihat dari nilai rerata berarti tidak terjadi penyimpangan/kerugian, akan tetapi masih terjadi penyimpangan bila diukur dari nilai maksimal kelulusan 100, sedangkan

untuk sekolah dasar pada klaster II berada pada titik B (nilai 70,52) karena lebih jauh dari titik sasaran, dengan demikian derajat penyimpangan cenderung lebih besar bila dibandingkan dengan sekolah dasar pada klaster I dan klaster III, akan tetapi derajat kerugian tetap masih kecil.

Dari analisis derajat penyimpangan dan kerugian terhadap mutu jasa/layanan pendidikan yang diambil dari prestasi hasil ujian akhir sekolah baik berstandar nasional maupun belum pada sekolah dasar di Kota

Serang provinsi Banten, dengan model *Quality Loss Function*, dapat diinterpretasi bahwa mutu pendidikan sekolah dasar di Kota Serang tahun 2009 berada pada titik A, artinya tidak terjadi kerugian yang berarti, karena hasil ujian sesuai dengan harapan pelanggan (*perceived service sesuai dengan expected service*), yang berarti mutu jasa/layanan pendidikan pada sekolah dasar di Kota Serang provinsi banten masuk kategori mutu cukup baik, akan tetapi agar mutu jasa/layanan pendidikan ini minimal dapat dipertahankan dan kalau mungkin ditingkatkan kembali, maka diperlukan komitmen yang tinggi dari semua komponen sekolah agar tetap memperhatikan kualitas *investment* dan *divestment* secara terus menerus dan berkesinambungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: "Implementasi Manajemen Mutu Jasa Terpadu dan Sertifikasi Guru dalam Peningkatan Mutu Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar di Kota Serang Provinsi Banten" dengan sub fokus atau masalah penelitian yaitu, 1) implikasinya terhadap perbaikan mutu jasa secara terus menerus pada sekolah dasar di Kota Serang, dan 2) implikasi sertifikasi kompetensi serta pemberian tunjangan profesi bagi guru yang sudah bersertifikat sebagai pendidik, dapat dinyatakan berimplikasi baik, hal ini dibuktikan dengan terjadinya perbaikan/peningkatan mutu jasa/layanan pendidikan dengan adanya peningkatan prestasi hasil ujian akhir sekolah dasar rerata 77,25, pada tahun 2009, bila dibandingkan dengan prestasi ujian sekolah dasar pada tahun 2004 (sebelum sertifikasi guru) yaitu rerata 70,25, yang berarti terjadi peningkatan prestasi belajar sebesar 0,099.

Saran

Atas dasar hasil penelitian ini, kiranya diharapkan sekolah dapat penerapan *total quality management* dan *total quality service*, serta kebijakan sertifikasi guru tetap diperlukan, akan tetapi perlunya ditingkatkan kualitas dan objektivitas pelaksanaannya.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, I.M. 2003. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. 2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Danim, S. 2002. *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Depdiknas. 2000. *Perencanaan Pembangunan Pendidikan*. Jakarta: Biro Perencanaan.
- _____. 2002. *Pengentasan Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun*. Jakarta: Dirjen Dikdasmen.
- _____. 2005. *Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- _____. 2006. *Undang-Undang Guru dan Dosen*. Jakarta: Depdiknas.
- Domingo, R.T. 1997. *Quality Means Survival*. New York: Prentice Hall Ltd.
- Dhani. 2010. Pendekatan TQM Dalam Manajemen Mutu Pelayanan Jasa pendidikan: Blogger Com.
- Engkoswara. 2001. *Paradigma Manajemen Pendidikan Menuju Otonomi Daerah*. Bandung: YMK.
- Engkoswara. 2002. *Menuju Indonesia Modern 2020*. Bandung: yayasan Amal keluarga.
- Mulyasa, E. 2007. *Sertifikasi Guru*. Bandung: Rosdakarya.
- Fatta, N. 2000. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Game, J. 1978. *School Financing*. USA: Pentice Hall.
- Hardjosoedarmo, S. 1997. *Total Quality Management*. Jogjakarta: Andi.
- Hardjosoedarmo, S. 1997. *Dasar-dasar Total Quality Manajemen*. Jogjakarta: Andi.
- IKIP Bandung. 1990. *Produktivitas Pendidikan*. Bandung: Ikatan Alumni.
- Jalal, F., dan Supriadi, D. 2001. *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*. Jogjakarta: Adicita.
- Moleong, L.L. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mulyasa. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Rosdakarya.
- Mukhtar. 2003. *Sekolah berprestasi*. Jakarta: CV Fifamas.
- Nasution, N.M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sallis, E. 1993. *Total Quality Management in Education*. London: Philadelphia.
- Sanusi, A. 1990. *Beberapa Dimensi Mutu Pendidikan*. Bandung: PPI IKIP Bandung.
- Sehuler, S.R., Harris, D. 1992. *Managing Quality*. Canada: Addison Wesley Company, inc.
- Slamet, M. 2002. *Total Quality Manajemen Pendidikan Tinggi*. Bogor: IPB.

- Sudadio. 2004. *Disertasi: Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Era Otonomi Daerah*. PPS UPI Bandung
- _____. 2006. *Strategi Generik Peningkatan Mutu Pendidikan*. Banten: Dewan Buku Banten (DBB) Pres.
- _____. 2008. *Dimensi Esensial Manajemen Pendidikan*. Banten: Dbb Press.
- Sumadinata, S., Nana. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung: Aditama.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafarudin. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Thomas, J.A. 1971. *The Productive School*. Canada: John Wiley Inc.
- Tilaar, H.A.R. 1994. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F., Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tilaar, H.A.R. 2002. *Pendidikan untuk Masyarakat Indonesia Baru*. Jakarta: PT Gramedia.