

**MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA
INSTITUSI PENDIDIKAN**

Inan Tihul

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Muslim Asia Afrika
(STIT MAA) Ciputat, Banten

Abstract

The main problems of education is an increasing of quality for kinds, levels, and educational segments. There for in this case the gover-ment launch the eight quality national standards. Processing quality of education must have been supported by personnel such as administrator, teachers staff, counselor, and a national quality of administrator staff. That matter is also supported by the edu-cational structures, and infrasrtructures, facilities, media, quantity, and qua-lity learning sources appropriate, and the proportional financial, established management, also supported enviroment. The quality focuses on happiness and happily of customers and more than just customers satisfying.used approaching to explain about the charac-teristic of MMT is inputting, processing, and outputting.

Keywords : Quality, Education, Management, Customer Satisfaction

Abstrak

Masalah pokok pendidikan adalah peningkatan mutu pada setiap jenis, jenjang dan jalur pendidikan. Oleh sebab itu pemerintah menetapkan delapan standar mutu nasional. Proses pendidikan yang bermutu harus didukung oleh personalia, seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan profesional. Hal tersebut didukung pula oleh sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai, baik mutu maupun jumlahnya, dan biaya yang mencukupi, manajemen yang tepat, serta lingkungan yang mendukung. Mutu lebih menekankan pada kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan. Pendekatan yang dipakai dalam menjelaskan karakteristik MMT adalah pendekatan *input - proses - output*.

Kata Kunci : Mutu, Pendidikan, Manajemen, Kepuasan Pelanggan.

1. Pendahuluan

Hakikat pendidikan adalah mengubah budaya. Apa yang sering dilupakan banyak orang adalah bahwa sekolah-sekolah kita telah memiliki budaya sekolah (*school cul-ture*) yaitu seperangkat nilai-nilai, kepercayaan, dan kebiasaan yang sudah mendarah daging dan menyebar sejak negara ini merdeka. Tanpa keberanian mendobrak kebiasaan ini, apa pun model pendidikan dan peraturan yang diundangkan, akan sulit bagi kita untuk memperbaiki mutu pendidikan.

Wacana pendidikan kita kini diperkaya oleh seperangkat kosa kata yang maknanya berhimpitan: sekolah percontohan, sekolah percobaan, sekolah unggulan, sekolah akselerasi, dan sejenisnya. Dalam literatur internasional semua itu lazim disebut *lab school*, *effective school*, *demonstration school*, *experiment school*, atau *ac-celerated school*, dan sekolah-sekolahpun diiklankan dengan atribut-atribut mag-netis itu.

Manajemen organisasi mengandalkan adanya koordinasi, tujuan bersama, pembagian kerja, prosedur dan cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan. Sistem organisasi ditandai oleh adanya uraian tugas/kerja (*job descriptions*), mekanisme kerja, skala prioritas, dan partisipasi masing-masing anggota organisasi. Untuk mencapai tujuannya, organisasi memanfaatkan 6 M (*Man, Money, Method, Machine, Materials, Market*). Semua komponen bekerja dalam sebuah sistem, yang disebut: *organic system*.¹

Proses pendidikan yang bermutu harus didukung oleh personalia, seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan profesional. Hal tersebut didukung pula oleh sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai, baik mutu maupun jumlahnya, dan biaya yang mencukupi, manajemen yang tepat, serta lingkungan yang mendukung.

Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana, dan kegiatan pendidikan, atau

¹Muhbib Abdul Wahab, *SlideBahan Perkuliahan Manajemen Pendidikan Islam*, (Program Pascasarjana PTIQ Sabtu, 28 Juni 2009), h. 2

disebut sebagai mu-tu total atau “*Total Quality*”. Adalah sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai hanya dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu. Kegiatan pendidikan cukup kompleks, satu kegiatan, komponen, pelaku, waktu, terkait, dan membutuhkan dukungan dari kegiatan, kom-ponen, pelaku, serta waktu lainnya. Saat ini, mutu men-jadi satu-satunya hal yang sa-ngat penting dalam pendid-ikan, bisnis dan pemerin-tahan. Banyak masalah mutu dihadapi dalam dunia pendi-dikan, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, bimbingan dan latihan dari guru, serta mutu profesionalisme dan ki-nerja guru. Mutu-mutu ter-sebut terkait dengan manaje-rial para pimpinan pendidi-kan, keterbatasan dana, sara-na dan prasarana, fasilitas pendidikan, serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan. Semua kelemahan mutu dari kompo-nen-komponen pendidikan tersebut berujung pada ren-dahnya mutu lulusan. Untuk itu makalah ini akan mem-bahas tentang manajemen mutu pendidikan Islam dan *total quality management* (TQM) dengan harapan agar kita sebagai pelaku pendidi-kan bisa memanaj dan me-ngembangkan lembaga pen-didikan Islam.

A. Manajemen Organisasi Pendidikan

Secara etimologi, ma-najemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang ar-tinya mengatur atau menge-lola, sedangkan manager atau manajer adalah pengelola/pemimpin.

Manajemen berarti “proses pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan dan kerja sama orang lain.”² Dari sudut istilah, manajemen ber-asal dari kata “*manage*”. Ka-ta ini, menurut kamus *The Random House Dictionary of the English Language, Colle-ge Edition*, berasal dari baha-sa Italia “*manegg (iare)*” yang bersumber pada perka-taan Latin “*manus*” yang ber-arti “*tangan*”. Secara harfiah *manegg (iare)* berarti “mena-ngani atau

²Sutopo, *Administrasi Ma-najemen dan Organisasi*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Re-publik Indonesia), 1999, h. 13 dikutip oleh Mulyono, MA, *Ma-najemen Administrasi dan Orga-nisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), cet. I, h. 16

melatih kuda”, se-mentara secara maknawiyah berarti “memimpin, membimbing, atau mengatur”³

Ada juga yang berpendapat bahwa manajemen berasal dari kata kerja bahasa Inggris “*to manage*” yang sinonim dengan *to hand*, *to control* dan *to guide* (mengurus, memeriksa dan memimpin). Untuk itu, dari asal kata ini manajemen dapat diartikan pengurusan, pengendalian, atau memimpin atau membimbing).⁴

Menurut Muhibb Abdul Wahab, SlideBahan *Perkuliahan Manajemen Pendidikan Islam*, Program Pas-casarjana PTIQ, menjelaskan arti manajemen sebagai berikut:

- Manajemen (*manage-ment, idarah*) artinya: mengelola, memimpin, mengatur, mengkoordinasikan.
- Manajemen merupakan seni melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*) (Mary Parker Follett). Manajemen itu seni, sekaligus ilmu dan profesi.
- Manajemen adalah seni mengarahkan aktivitas manusia (Forst).
- Manajemen adalah prediksi, perencanaan, pengorganisasian, instruksi, koordinasi, dan pengawasan (Henry Fayol)
- Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Michael H. Mescon, et.al.)⁵

Ada beberapa pengertian organisasi antara lain:

³Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Agama Islam*, (Jakarta: PT. Bharata Karya Aksara, 1986), h. 6 dikutip oleh Mulyono, MA, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), cet. I, h. 16

⁴Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Agama Islam*, (Jakarta: PT. Bharata Karya Aksara, 1986), h. 6 dikutip oleh Mulyono, MA, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), cet. I, h. 16

⁵Muhibb Abdul Wahab, SlideBahan *Perkuliahan Manajemen Pendidikan Islam*, (Program Pascasarjana PTIQ Sabtu, 28 Juni 2009), h. 2

- Organisasi atau disebut juga perkumpulan berarti orang-orang yang ber-kumpul dan bekerja sama karena mempunyai tuju-an yang sama.
- Organisasi adalah koor-dinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncana-kan untuk mencapai tu-juan bersama melalui pembagian kerja/tugas dan fungsi serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.
- Proses pengorganisasian sejumlah orang disebut *organizing*, sedangkan pelakunya disebut *orga-nizer*.⁶
- Organisasi adalah seke-lompok orang yang ber-satu bekerja untuk suatu tujuan bersama, di bawah kepemimpinan bersama.
- Organisasi adalah orang-orang yang bekerjasama dan dengan demikian mengandung ciri-ciri dari hubungan manusia yang timbul dalam kegiatan kelompok.⁷
- Organisasi dapat diarti-kan sebagai memberi struktur atau susunan te-rutama dalam penyusu-nan / penempatan orang-orang dalam suatu ke-lompok, atau berarti juga menempatkan hubungan antara orang-orang dalam kewajiban-kewajiban, hak-hak dan tanggung jawab masing-masing di dalam struktur yang telah ditentukannya.⁸ Dengan kata lain organisasi ada-lah aktivitas dalam mem-bagi-bagi kerja, menggo-long-golongkan jenis pe-kerjaan, memberi wewe-nang, menetapkan salu-ran perintah dan tang-gung jawab kepada para pelaksana.
- Menurut Stoner; Organi-sasi adalah suatu pola hu-bungan-hubungan yang melalui mana orang-o-rang di bawah pengara-han manajer mengejar tujuan bersama.
- James D. Mooney; Or-ganisasi adalah bentuk setiap perserikatan manu-sia untuk mencapai tu-juan bersama.
- Menurut Chester I. Ber-nand; Organisasi adalah suatu system aktivitas kerja sama yang dilaku-kan oleh dua orang atau lebih.

⁶Muhbib Abdul Wahab,*SlideBahan Perkuliahan Manaje-men Pendidikan Islam*, h. 2.

⁷BEM FIK, *Petunjuk Lati-han Dasar Kepemimpinan (LDK)*, Kuningan, 2004, h. 19

⁸M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pen-didikan*, h. 160

Pendidikan secara eti-mologi berasal dari kata “di-dik” dengan awalan “pe” dan akhiran “kan” berarti “per-buatan” (hal, cara, dan seba-gainya).⁹ Pendidikan berasal dari bahasa Yunani yaitu “paedagogie” yang berarti bimbingan yang diberikan kepada anak didik, istilah terse-but kemudian dikembangkan dengan “education” yang ber-arti pengembangan atau bim-bingan, dalam bahasa Arab diterjemahkan dengan ‘*tarbi-yah*’.

Dari segi bahasa dapat kita ketahui bahwa pendidi-kan adalah proses perubahan sikap dan perilaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manu-sia melalui upaya pengaja-ran”¹⁰. Sedangkan menurut istilah, pendidikan berarti se-gala usaha orang dewasa da-lam pergaulan dengan anak-anak untuk memimpin per-kembangan jasmani dan roha-ninya kearah kedewasaan¹¹

Menurut beberapa ah-li, bahwa pendidikan mem-berikan arti sebagai berikut:

1. Menurut John Dewey pen-didikan adalah suatu proses pembentukan kemampuan dasar yang fundametal, baik intelektual maupun emosional menuju ke arah tabiat manusia dan manusia biasa.
2. Mortimer J.Adler mengar-tikan pendidikan adalah Proses yang mana kemam-puan manusia diperoleh di-pengaruhi oleh pembiasa-an, disempurnakan melalui pembiasaan yang melalui sarana artistik, dibuat dan dipakai oleh siapapun un-tuk membantu orang lain atau diri sendiri untuk mencapai tujuan yang di-tetapkan.
3. Zakiyah Darajat: ”Pendi-dikan jika dikaitkan dengan agama Islam bermakna suatu usaha untuk membi-na dan mengasuh peserta didik agar senantiasa dapat memahami ajaran Islam se-cara menyeluruh. Lalu menghayati tujuan, yang pada lahirnya

⁹WJS. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1985), h. 567.

¹⁰ EM Zulfajr, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakar-ta:Difa Publizer, 1998), h.254

¹¹Ramayulis, *Ilmu Pendi-dikan Islam*, (Jakarta:Kalam Mulia, 1998), cet. Ke-2,h.1

dapat menga-malkan serta menjadikan Islam sebagai pandangan hidup”.¹²

Manajemen organisasi mengandalkan adanya koordinasi, tujuan bersama, pembagian kerja, prosedur dan cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan. Sistem organisasi ditandai oleh adanya uraian tugas/kerja (*job descriptions*), mekanisme kerja, skala prioritas, dan partisipasi masing-masing anggota organisasi. Untuk mencapai tujuannya, organisasi memanfaatkan 6 M (*Man, Money, Method, Machine, Materials, Market*). Semua komponen bekerja dalam sebuah sistem, yang disebut: *organic system*.¹³

Organisasi Pendidikan memiliki beberapa tujuan, se-perti;

- Penyatuan visi-misi-pro-gram aksi kependidikan dalam rangka pencapaian tujuan atau target insti-tusi, baik jangka pendek, menengah, maupun jang-ka panjang.
- Peningkatan efisiensi dan efektivitas *team works* (kerja tim), sehingga da-pat diwujudkan peningka-tan pengetahuan, kepriba-dian, keahlian, dan kese-jahteraan anggota dalam insti-tusi pendidikan.
- Penyelesaian masalah-masalah, isu-isu, pembe-rian layanan kependidi-kan, dan pemenuhan ke-butuhan yang terkait de-ngan pendidikan.

B. Ruang Lingkup Dan Fungsi Manajemen Or-ganisasi Pendidikan

Adapun Ruang Lingkup Manajemen Organisasi, ada-lah sebagai berikut:

Fungsi Manajemen Organi-sasi Pendidikan

1. Perencanaan; proses pe-ngambilan keputusan ter-hadap tindakan yang akan dilakukan secara sistema-ris sebagai program kerja yang harus dipertang-gungjawabkan untuk men-capai tujuan organisasi atau lembaga dan meru-pakan

¹²E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004), Dikutip oleh Siti Asiyah, *Manaje-men Pendidikan*, (Jakarta: Makalah MBS, 2009), hal. 125.

¹³Muhbib Abdul Wahab, *SlideBahan Perkuliahan Manaje-men Pendidikan Islam*, h. 3

kegiatan mengerahkan sumber-sumber secara efisien dan efektif sesuai tujuan.

2. Pelaksanaan; realisasi perencanaan.
3. Pengawasan; upaya mengamati secara sistematis dan berkesinambungan yang merupakan kunci keberhasilan dalam keseluruhan proses manajemen, yang dilihat secara komprehensif, terpadu, dan tidak terbatas pada hal-hal tertentu.
4. Pembinaan; sejumlah rangkaian pengendalian secara profesional semua unsur organisasi agar berfungsi sebagaimana mestinya.

Standar Mutu Pendidikan (Peningkatan Kinerja)

Masalah pokok pendidikan adalah peningkatan mutu pada setiap jenis, jenjang dan jalur pendidikan, oleh sebab itu pemerintah menetapkan delapan standar mutu nasional pendidikan yakni; standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan .

Standar pendidikan tersebut pada hakekatnya menjadi arah dan tujuan penyelenggaraan pendidikan dengan kata lain standar nasional pendidikan harus menjadi acuan sekaligus kriteriastandar mutu pendidikan (PP. No.19 Tahun 2005).¹⁴

Manajemen Komponen-Komponen Sekolah dan Implementasinya

Terdapat tujuh komponen sekolah yang harus dikelola dengan baik dalam rangka MBS, yaitu;

1. Manajemen Kurikulum dan Program Pengajaran
2. Manajemen Tenaga Pendidikan
3. Manajemen Kesiswaan
4. Manajemen Keuangan dan Pembiayaan
5. Manajemen Asana dan Prasarana

¹⁴//H:/standar-mutu-pengawas-dalam-peningkatan-kinerja-pada-ditjen-pendidikan-depdik-nas.htm

6. Manajemen Hubungan Se-kolah dengan Masyarakat
7. Manajemen Layanan Khu-sus

C. Manajemen Mutu Ter-padu

Total Quality Mana-gement atau Manajemen Mu-tu Total merupakan suatu sis-tem menejemen yang me-nyangkut kualitas sebagai suatu strategi usaha dan ber-orientasi pada kepuasan pe-langgan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Mana-gement*) adalah sesuatu kei-nginan untuk selalu mencoba me-ngerjakan sesuatu dengan “selalu baik sejak awal”. Manajemen Mutu Terpadu adalah filoshofis tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan sepe-rangkatalat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan da-tang.¹⁵

Total Quality Mana-gement (TQM) adalah pene-rapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi ma-sukan pada organisasi, mem-perbaiki semua proses pen-tingdalam organisasi dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pa-da masa kini dan diwaktu yang akan datang.¹⁶

Manajemen Mutu Ter-padu merupakan suatu pen-dekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memkasimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan ligkungan-nya. *Total Management (TQM)* berarti penerapan me-tode kuantitatif dan penge-tahuan kemanusiaan, untuk:

- a. Memperbaiki material dan jasa yang menjadi masu-kan pada organisasi.
- b. Memperbaiki seluruh pro-ses penting dalam organi-sasi.

¹⁵Sallins, Edwards, *Total Quality Management Education*, (London: Kogan Page L.Td. Third Edition,2002), h. 23.

¹⁶Hardjosoedarmo, Soe-warna, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Edisi 2, 1996), h.106

- c. Memperbaiki upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan para pelanggan pada masa kini dan yang akan datang.¹⁷

Patricia Kovel- Jarboe mengutip Caffé dan Sherr menyatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah suatu filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan organisasi yang menekankan perbaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan mengurangi pembiayaan.¹⁸

Definisi lain *Total Quality Management* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.¹⁹

Pendekatan ini berkelanjutan untuk meningkatkan dan mengendalikan mutu. Pendidikan adalah tentang pembelajaran masyarakat. Jika Manajemen Mutu Terpadu (MMT) bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajaran. Itu tidak akan jika MMT tidak memberi kontribusi keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan organisasi, dan bahwa mutu adalah pada akhirnya didefinisikan oleh pelanggan.²⁰

Manajemen Mutu Terpadu yang diterjemahkan dari *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu komponen terkait. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah suatu pendekatan yang sistematis, praktis, dan strategis dalam menyelenggarakan suatu organisasi, yang mengutamakan kepentingan pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengendalikan mutu. Sebagai perpaduan semua fungsi dari orga-

¹⁷Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, Edisi Revisi, 2001), h. 4

¹⁸Syafrudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 29.

¹⁹N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 22

²⁰Amin Widjaya Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 9

nisasi/perusahaan dalam fal-safah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktifitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Kepuasan Pelanggan*

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktifitas dikordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

b. *Respek terhadap Setiap Orang*

Di dalam sekolah, setiap warga sekolah dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas tersendiri yang unik. Dengan demikian warga sekolah merupakan sumber daya sekolah yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dalam berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

c. *Manajemen Berdasarkan Fakta*

Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*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 dan tim dalam sekolah dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Konsep kedua, variasi (*variation*) atau 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. Perbaiki Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap sekolah perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini 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.²¹

Dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management (TQM)*, maka kita harus mengacu kepada 10 unsur utama dalam TQM. Karena hal inilah yang membedakan dengan pendekatan yang lainnya. Adapun 10 komponen TQM tersebut adalah:

- a. Fokus pada Kepuasan Pelanggan
- b. Obsesi Terhadap Kualitas
- c. Pendekatan Ilmiah
- d. Komitmen Jangka Panjang
- e. Kerja Team (Team Work)
- f. Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan
- g. Pendidikan dan Pelatihan
- h. Kebebasan yang Terkendali
- i. Kesatuan Tujuan
- j. Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staf Tata Usaha.

Kunci sukses kultur TQM adalah mata rantai internal eksternal yang efektif antara pelanggan-produk. Begitu konsep tersebut ada dalam genggamannya atau berhasil dijalankan, maka ada implikasi yang luar biasa besar terhadap organisasi dan pola hubungan yang ada di dalamnya. Peran manajemen senior dan menengah adalah memberi dukungan dan wewenang kepada para staf dan pelajar, bukan mengontrol mereka.

Pendekatan mutu terpadu sangat dibutuhkan bagi kelangsungan institusi pendidikan di masa depan. Setiap pendidik bertanggungjawab terhadap peranan mereka dalam menyampaikan layanan mutu. Tidak ada institusi yang dapat

²¹www.pdmbandarmasih.com/forumpdam

memperoleh TQM dengan cara yang mudah. TQM harus dikembangkan dari hal yang bersifat praktis dalam institusi. Mutu sudah ada dalam institusi pendidikan. TQM hanya membangun mutu yang sudah ada dan mengembangkannya secara terus menerus. Penerapan TQM dalam dunia industri dapat dijadikan contoh, namun yang terpenting adalah bahwa pendekatan yang digunakan harus realistis dan dapat dilaksanakan. TQM adalah suatu proses yang perlahan dengan tujuan jangka panjang.

Dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di dunia pendidikan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

- a. Perbaiki secara terus menerus (*Continuous Improvement*).
- b. Menentukan standar mutu (*Quality Assurance*).
- c. Perubahan kultur (*Change of Culture*).
- d. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*Keeping Close to the Customer*).

Berbagai informasi antara organisasi pendidikan dan pelanggan harus terus menerus dipertukarkan agar institusi pendidikan senantiasa dapat melakukan perubahan yang diperlukan terutama berdasarkan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan pelanggan.²²

Mutu lebih menekankan pada kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan. Ia lebih menekankan pada keterlibatan seluruh staf dan tidak bersifat hirarkis. Ia juga lebih menekankan pada perbaikan mutu secara terus-menerus dan bukan sekedar lompatan mutu yang temporal. Institusi yang efektif membutuhkan strategi-strategi yang bertujuan dan kuat agar mampu meraih hasil yang kompetitif.

Untuk menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan *Total Quality* terdapat langkah-langkah yang dapat

²²Amin Widjaya Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 16

dilakukan secara beru-rutan dan secara disiplin yaitu sebagai berikut:²³

- a. Tanamkan satu falsafah kualitas.
- b. Manajemen harus mem-bimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang ber-mutu.
- c. Jika perlu, adakan peru-bahan atau modifikasi ter-hadap sistem yang ada, agar kondusif dengan tu-juan *total quality*.
- d. Didik, latih dan berdaya-kan (*empower*) seluruh pe-gawai.

Dalam pemberdayaan iniseluruh pegawai diberi ke-percayaan, tugas, wewenang dan tanggungjawab untuk mengorganisasikan diri keda-lam "*self-managing teams*", guna memperbaiki proses da-lam mencapai mutu produk dan jasa.

Menejemen mutu ter-padu memiliki karakteristik yang perlu dipahami oleh se-kolah yang akan melaksana-kannya. Apabila sekolah kita ingin sukses dalam melaksa-nakan program menejemen mutu total, maka hendaklah memahami sejumlah karakte-ristik menejemen mutu total.

Pendekatan yang dipa-kai dalam menjelaskan karak-teristik MMT adalah pende-katan *input - proses - output*.

- a. *Output yang diharapkan adalah kinerja sekolah.* Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang di-hasilkan dari proses se-kolah diukur dari kualitas sekolah, efektifitasnya, produktifitasnya, efisien-sinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya dan moral kerjanya baik yang akademik maupun yang non akademik.
- b. *Proses Efektivitas*, adalah proses belajar mengajar tinggi; kepemimpinan se-kolah kuat; pengelolaan te-naga kependidikan yang efektif; sekolah memiliki budaya mutu; sekolah me-miliki *teamwork* yang kompak, cerdas dan dina-mis; sekolah memiliki ke-mandirian; partisipasi war-ga sekolah dan masyara-kat; sekolah memiliki tran-sparansi menejemen; seko-lah memiliki kemauan un-tuk berubah; sekolah me-lakukan evaluasidan per-baikkan secara berkelanju-tan; sekolah responsip dan antisipatif terhadap kebu-tuhan;

²³Soewarso Hardjosoe-darmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi. Edisi 2, 1996), h.39

sekolah memiliki akuntabilitas; sekolah me-miliki sustainabilitas.

- c. *Input Pendidikan*, yaitu memiliki kebijakan mutu; sumber daya tersedianya siap; memiliki harapan prestasi yang tinggi; fokus pada pelanggan(khususnya peserta didik). Berdasarkan pengertian-pengertian manajemen mutu terpadu yang dikemukakan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu adalah perubahan karakter organisasi yang menyangkut kualitas sebagai suatu strategi usahadan berorientasi pada kepuasan pelanggan serta melibatkan seluruh anggota organisasi, dengan indikator perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*), Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), berbicara fakta (*speaking with facts*), dan respek terhadap setiap orang (*Respect for people*).

Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.²⁴

Sedangkan Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.²⁵

Definisi kepuasan pelanggan dari William Band adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Kepuasan pelanggan merupakan

²⁴Fandy Ciptono & Anastasia Diana, Total Quality Management (Yogyakarta: Andi, Edisi Revisi, 2001), h.102.

²⁵Philip Kotler & AB Susanto, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, Buku Satu 1999), h.52

tanggapan peri-laku, berupa evaluasi purna-beli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasa-sakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.²⁶

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang dapat memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagaimana pelanggan dapat memiliki dan memenuhi secara nyata keinginannya.²⁷

Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadiharmonis. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- b. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- d. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- e. Laba yang diperoleh dapat meningkat.²⁸

Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:²⁹

²⁶M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2005), h. 50

²⁷Wether, Williams B dan Keith Davis, *Personal management and Human Resources*, (Newyork: Richard D Irwin, 1996), h. 36

²⁸Fandy Ciptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: 2001), h. 102

- a. Sistem Keluhan dan Saran
- b. Ghost Shopping
- c. Lost customer Analysis
- d. Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dapat digunakan suatu pendekatan yang terdiri atas enam langkah, yaitu:

- a. Memperkirakan hasil.
- b. Mengembangkan rencana untuk mengumpulkan informasi.
- c. Mengumpulkan informasi.
- d. Menganalisis hasil
- e. Memeriksa kesahihan (*validitas*) kesimpulan.
- f. Mengambil tindakan.

Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal adalah komunikasi secara terus-menerus antar pegawai yang saling terkait dan tergantung satu sama lain sebagai individu dan antar departemen yang saling tergantung sebagai suatu unit. Dalam komunikasi tersebut setiap pihak menyampaikan kebutuhannya kepada pihak lain, sehingga terjadisaling pengertian dan kerja sama antar individu maupun antar departemen dalam organisasi yang bersangkutan.

Riset kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan metode:

- a. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen telepon.
- b. Survei menggunakan surat yang dikirimkan kepada pelanggan.
- c. Pendekatan wawancara langsung.³⁰

Ada lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor itu bila diterapkan pada lembaga pendidikan adalah sebagai berikut.

²⁹Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip – prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1994), h. 41

³⁰Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 180

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan guru/dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- b. Daya tanggap (*responsive-ness*), yaitu kemauan dari pegawai dan pemilik/pe-ngusaha lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk meminimalkan terjadinya proses yang tepat.
- c. Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan guru/dosen/pegawai dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, misalnya guru/dosen/pegawai atau pengelola harus mencoba menempatkan diri sebagai peserta didik/orang tua/pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.³¹

III. Kesimpulan

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang menyertai pelanggan karena keinginan, kebutuhan dan harapannya terpenuhi dengan indikator layanan, kompensasi serta komunikasi yang baik.

Daftar Pustaka

Amin, Widjaya, *Tunggal, Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992)

³¹Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 182

- An-Nahlawi, Abdurrahman, *Pendidikan Islam di rumah, sekolah dan masyarakat*, (Jakarta: Gema Insani Press), 1995
- Arep, I dan Tanjung H., 2003, *Manajemen Motivasi*, Grasindo, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Balitbang Depdiknas, 2007, *Buku Panduan Penelitian Kebijakan*, Website: <http://www.depdiknas.go.id>.
- Barnadib, Imam, *Filsafat Pendidikan: Tinjauan Mengenai Beberapa Aspek dan Proses Pendidikan*. Yogya-karta: Andi Offset, 1986
- Dann Sugandha. 1991. *Administrasi Strategik, Taktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi*. Jakarta: Intermedia
- David A. Colb, Joyce S. Osland & Irwin M. Rubin. 1995. *The Organizational Behavior Reader*. New Jersey: Prentice Hall
- Departemen Pendidikan Na-sional RI, 2005, *Undang-Undang Nomor 14 tentang Guru dan Dosen*.
- Departemen Pendidikan Na-sional. 2005. *Pedoman Administrasi Sekolah Menengah Pertama*. Jakarta: BP. Dharma Bhakti
- Dimiyati & Mudjiono. 2006. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djamarah, S. B. 2005. *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif: Suatu Pendekatan Teoritis Psikologis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eral Babbie. 1982. *Understanding Sociology*. California: Wadsworth Publ., Comp.
- Fandy Tjiptono & anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogya-karta: Andi, Edisi Re-visi, 2001)
- Fred Luthans. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogya-karta: Andi.
- Hamalik, Oemar, 2006, *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- Hamzah B.Uno, 2007, *Teori Motivasi dan Pengu-kurannya*, Bumi Ak-sara, Jakarta.
- Hardjosoedarmo, Soewarna, *Total Quality Mana-gement*, (Yogyakarta: Andi. Edisi 2, 1996)
- Haryono S. 2006. *Kepemim-pinan Peran Serta dan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- James J. Cribbin. 1990. *Kepemimpinan Mengefektifkan Strategi Organisasi*. Terjemahan Ny. Rochmulyati Hamzah. Jakarta: PT. Pusaka Binaman Pres-sindo.
- Keith Davis, John W. New-stroom. 1995. *Peri-laku Dalam Organi-sasi*. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Kertonegoro. 1994. *Manaje-men Organisasi*. Ja-karta: Widya Press.
- Kunandar, MSi, *Guru Pro-fesional*, (Jakarta : PT. Rajawali Press), 2007
- Miftah Thoha (2008). *Peri-laku organisasi: kon-sep dasar dan apli-kasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moh. Uzer Usman, 2011, *Menjadi Guru Profe-sional*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Mulyasa E., 2005, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembe-lajaran Kreatif dan Menyenangkan*, Re-maja Rosdakarya, Bandung.
- _____, 2008, *Standar Kompetensi dan Ser-tifikasi Guru*, PT. Re-maja Rosda Karya: Bandung.
- _____, 2002. *Manaje-men Berbasis Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- N. Nasution, *Manajemen Mu-tu Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2005).
- Nana Sutisna. 1993. *Admi-nistrasi Pendidikan: Dasar Teoritis dan Praktek Profesional*. Bandung: Angkasa.
- Philips Kotler dan Armstrong , *Prinsip - prinsip Pe-masaran*, (Jakarta : Erlangga, Jilid 2 Edisi 8, 1994).

- Philip Kotler & AB Susanto, *Manajemen pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, Buku Satu 1999)
- R.P. Mohanthy dan R. R. Lhake, *Handbook of Total Quality Management* (Mumbay Delhi: Jaico Publishing House)
- SidiGazalba. 1990. *Antropo-logiBudaya*. Jakarta: BulanBintang.
- Sondang P. Siagian. 1989. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Haji Masagung.
- Stephen P. Robbins. 1994. *Teori Organisasi Struktur Disain dan Aplikasi*, Terjemahan Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan
- Stephen P. Robbins. 1998. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. Sudjana. 1992. *Teknik Analisis Regresi Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Syah, Muhibbin, M.Ed, *Psi-kologi Pendidikan de-ngan pendekatan Baru*, (Bandung: PT. Rosda Karya), 1995
- SuharsimiArikunto. 2006. *ProsedurPenelitian*. Edisi VI. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Syafrudinn, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pen-didikan*, (Jakarta: Gra-sindo, 2002).
- Taliziduhu Ndraha. 1997. *Bu-daya Organisasi*. Ja-karta: PT. Rineka Cip-ta.
- Undang-undang Republik In-donesia Nomor 20 Ta-hun 2003 Tentang Sis-tem Pendidikan Na-sional.
- Vincent Gaspersz, *Manaje-men Bisnis Total Da-lam Era Globalisasi* (Jakarta: Gramedia Puska Utama, 2002).
- Wahjosumidjo. 1997. *Kepe-impinan*, Jakarta: Pu-sat Pendidikan dan Latihan Pegawai Dep-dikbud.
- Wahjosumidjo. 2002. *Kepe-mimpinan dan Moti-vasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Wijaya, Kurniawan. Erwin, *Slide Be Inspiring Teacher*, (Bandung: Pusat Layanan Pendidikan (Pulpen), 2015).
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. Wirawan. 2002. *Teori Kepemimpinan: Pengantar untuk Praktek dan Penelitian Jilid I*. Jakarta: Uhamka Press.
- Pandji Anoraga. (2006). *Psi-kologi kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sardiman, AM, 2001, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sholeh, Asrorun, Ni'am, 2006, *Membangun Profesionalitas Guru Analisis Kronologis atas Lahirnya Undang-Undang Guru dan Dosen*, eLSAS, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 2002, *Kiat Meningkatkan Motivasi Kerja*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sidi, Indra Djati, 2001, *Me-nuju Masyarakat Be-lajar Menggagas Pa-radigma Baru Pen-didikan*, Radar Jaya Offset, Jakarta.
- Slameto, 2003, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudjana, Nana, *Dasar-Dasar Proses Belajar Me-ngajar*, Bandung: PT. Sinar baru Algesindo, 2000.
- Sudijono, Anas, 2000, *Sta-tistik Pendidikan*, Raja Grafindo Persada, Ja-karta.
- Tafsir, Ahmad, 2005, *Ilmu Pendidikan dalam Perspektif Islam*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Thoha, Miftah, 2003, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perka-sa.
- Usman, M. Uzer, 2006, *Men-jadi Guru Profesional*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Yamin, Martinis, 2007, *Pro-fesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP*, Gaung Persada Press, Jakarta

| *Inan Tihul*

<http://mtsaahgl.blogspot.com/2008/12/peranan-guru.html>

http://pakguruonline.pendidikan.net/buku_tua_pakguru_dasar_kpdd_154.html