

PENERAPAN KONSEP MANAJEMEN BERBASIS MUTU TERPADU PADA TAMAN KANAK-KANAK ISLAM TERPADU

Adliah Mansur

RA Hidayatul Islamiyah Kota Sukabumi

adliahmasur241@gmail.com

Mulyawan Safwandy Nugraha

STAI Sukabumi

mulyawan77@yahoo.co.id

Neng Aulia Farida

STAI Sukabumi

oya.awalia@gmail.com

ABSTRACT

Early Childhood Education is education given to children in the golden age of children (golden age). Education that is in accordance with its development is very important to pay attention to both in terms of process and outcome because it will affect how children's educational experiences at other levels. Attention in education can be viewed from how integrated quality assurance management or Total Quality Management. Research on Total Quality Management in this article was conducted at TKIT / Creative School Az-Zahra 1 Cisaat, Sukabumi Regency. The research was conducted using a qualitative approach, data collection techniques using observation, interviews and documentation study. Based on a comprehensive data analysis on the Application of Integrated Quality Management Concept in TKIT / Creative School Az-Zahra 1 Cisaat, Sukabumi District starting from Planning, Organizing, Implementing, has been carried out well. This is influenced by supporting factors such as the existence of a clear vision and mission of the institution, structured learning objectives, adequate facilities and teachers. However, things that are considered obstacles include leadership and transparency of operational funds. The evaluation and success rate of the application of the concept of integrated quality-based

management at TKIT / Creative School Azzahra 1 Cisaat, Sukabumi Regency are good but must be improved.

Keywords: Management, Quality, Integrated

ABSTRAK

Pendidikan Anak Usia Dini merupakan pendidikan yang diberikan pada anak di masa emas usia Anak (*golden age*). Pendidikan yang sesuai dengan perkembangannya menjadi sangat penting diperhatikan baik dari sisi proses maupun hasil karena akan memengaruhi bagaimana pengalaman pendidikan anak pada jenjang selanjutnya. Perhatian dalam pendidikan dapat ditinjau dari bagaimana manajemen penjaminan mutu terpadu atau *Total Quality Management*. Penelitian mengenai *Total Quality Management* pada artikel ini dilaksanakan di TKIT/Creative School Azzahra 1 Cisaat Kabupaten Sukabumi. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan analisis data secara menyeluruh tentang Penerapan Konsep Manajemen Berbasis Mutu Terpadu di TKIT/Creative School Azzahra 1 Cisaat Kabupaten Sukabumi dimulai dari Perencanaan, Pengorganisasian, Penerapan, sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut mendapatkan pengaruh dari faktor pendukung seperti adanya visi-misi lembaga yang jelas, tujuan pembelajaran yang terstruktur, fasilitas dan guru yang memadai. Akan tetapi hal yang dianggap penghambat seperti kepemimpinan dan transparansi dana operasional. Adapun evaluasi dan tingkat keberhasilan dari penerapan konsep manajemen berbasis mutu terpadu di TKIT/Creative School Azzahra 1 Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah baik namun harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Manajemen, Mutu, Terpadu

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kebutuhan manusia, berdasarkan teori kebutuhan Maslow, pendidikan termasuk pada kebutuhan akan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki manusia agar keinginannya tercapai (Yuli, 2020). Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehingga

manusia dapat menguasai alam semesta, memenuhi dan meningkatkan kebutuhan hidupnya. Hal tersebut menunjukkan pentingnya menuntut ilmu sebagai proses pendidikan yang tidak dibatasi ruang dan waktu.

Manusia merupakan makhluk pedagogis, karena ia dapat dididik dan dapat pula mendidik orang lain. Allah SWT telah memberikan potensi besar yang disebut fitrah pada manusia. Fitrahnya manusia dapat berpikir, berperasaan, berkehendak dan bertindak serta berperilaku. Fitrah ini pula yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya (Endin Nasrudin, 2008).

Manusia pun sebagai makhluk sosiologis, dapat menciptakan toleransi, saling menghargai, saling menghormati dan hidup dalam kebersamaan. Dengan pendidikan, di masyarakat ia akan memiliki karakter dan akhlak yang tinggi. Perannya adalah turut memikul tanggung jawab dan mewarnai kehidupan masyarakat sebagai pemimpin, guru dan orang tua (Endin Nasrudin, 2008). Manajemen mutu terpadu atau yang dikenal *Total Quality Management* adalah suatu pendekatan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution, 2015). *Total*, berarti setiap orang baik pelanggan maupun penyedia layanan dilibatkan. *Quality*, berarti kebutuhan pelanggan dipenuhi. Dan kata *management*, berarti pengelolaan yang dimotori pengelola senior yang berkomitmen (Jasuri, 2018).

Hal tersebut diperkuat pula dengan hasil penelitian dari (Ully Muzakir, 2013) bahwa dari berbagai pandangan, kriteria serta indikator yang dapat kita ambil bahwa pendidikan yang bermutu dapat ditingkatkan apabila sekolah memiliki 1) dukungan dari pemerintah, 2) Kepemimpinan Kepala sekolah yang efektif, 3) Kinerja guru yang baik, 4) kurikulum yang relevan, 5) lulusan yang berkualitas, 6) budaya dan iklim organisasi yang efektif, 7) dukungan masyarakat dan orang tua siswa. Implementasi manajemen dalam peningkatan mutu pendidikan merupakan sebuah solusi nyata yang menjadi harapan agar dapat mengelola indikator mutu pendidikan untuk saling bersinergi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

Pendidikan Anak Usia Dini perlu dibenahi, alasan lainnya adalah masa usia dini merupakan masa emas (*golden age*), pada rentang usia 0-8 tahun pertumbuhan otak manusia berkembang sangat pesat.

Pada saat lahir otak berkembang 25 %, hingga usia 4 tahun otak berkembang 50 % dan hingga usia 8 tahun, otak berkembang hingga 80 %. Sisanya berkembang hingga 18 tahun (Mulyasa, 2014).

Begitu pula Menurut Mederith dalam Endin (Nasrudin, 2018b), perkembangan otak usia *preoperasional* ini, akan lebih cepat berkembang jika distimulus dengan permainan edukatif dan asupan gizi yang seimbang, perkembangannya bisa mencapai 75-90 %. Hal ini perlu perhatian semua pihak agar kehidupan anak di masa mendatang lebih terarah dan potensi kecerdasannya berkembang lebih pesat dari yang dimiliki. Pendidikan yang diberikan dengan pembelajaran yang menyenangkan akan melesatkan pertumbuhan jaringan otaknya dan berdampak pada kehidupannya di masa depan. Kemampuan perkembangan nilai-nilai agama dan moral, kognitif, fisik motorik, bahasa, sosial emosional dan kreatifitas seni anak akan berkembang dengan optimal.

Menurut (Muyasaroh, 2016) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa penjaminan mutu merupakan cara mengatur semua kegiatan dan sumber daya pendidikan yang diarahkan pada kepuasan pelanggan di Raudhatul Athfal. Semua orang yang terlibat dalam proses pendidikan melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan layanan pendidikan sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

PAUD terbagi ke dalam Formal dan Non Formal. Kelompok Bermain (KB/KOBER), Satuan PAUD Sejenis (SPS), dan Taman Penitipan Anak (TPA) merupakan PAUD Non Formal. Sedangkan Taman kanak-kanak (TK) merupakan salah satu pendidikan PAUD Formal selain Raudhataul Athfal (RA) (Nasrudin, 2018b). Salah satu TK yang relevan untuk diteliti berkaitan dengan manajemen mutu terpadu adalah TKIT / Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi. Hal ini berdasarkan padat baiknya orestasi yang dimiliki TKIT/Creatuve Azzahra 1 Cisaat seperti menjuarai lomba tingkat PAUD hingga level Provinsi Jawa Barat, memiliki jumlah Peserta Didik yang banyak dibandingkan dengan PAUD pada umumnya, biaya infak sekolah yang cukup tinggi, mulai pendaftaran, SPP, seragam, peralatan dan infak bangunan, lokasi peserta didik yang jauh hingga melalui berbagai lembaga pendidikan anak usia dini namun hal ini tidak menyurutkan para orang tua untuk menyekolahkan

putra/putrinya ke TKIT/Creative School Azzahra I Kabupaten Sukabumi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun informasi digali dari berbagai sumber seperti kepala sekolah sebagai informan Primer dan Informan Sekunder seperti guru-guru dan dua orang tua siswa atau komite. Dokumen: Kurikulum, RPPM, RPPH, Program kerja, Struktur organisasi, SK pembagian tugas, Buku notula Rapat, Buku Inventaris Barang, LPJ BOP TK, Kegiatan koordinasi, SPJ kegiatan, Surat Tugas, Administrasi pembelajaran, prestasi akademik dan non akademik dan lain-lain. Proses menganalisis data di lapangan pada penelitian ini mengacu pada pendapat Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2011) menjelaskan ada tiga kegiatan analisis data, yaitu : pengumpulan (*Reduksi data/ data Reduction*), Penyajian (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/ verification*).

Penyajian data pada masing-masing fokus penelitian yang mengarah pada pengambilan kesimpulan sementara, yang kemudian menjadi temuan penelitian. Misalnya, penyajian data pada fokus hambatan dalam meningkatkan kualitas TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat kabupaten Sukabumi, peneliti membuat teks naratif yang memiliki satu kesatuan berdasarkan data yang ditentukan serta terseleksi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sejarah dan SWOT dapat dianalisis bahwa TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi merupakan lembaga pendidikan anak usia dini yang bertujuan memberikan pendidikan anak dengan konsep Islami. Hal ini yang membedakan TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi, dengan PAUD lainnya. Kebutuhan akan agama dan sekolah yang menerapkan ajaran agama pada masyarakat semakin meningkat, begitu pula harapan masyarakat terhadap adanya generasi sholeh/sholehah. Hal ini terlihat dengan banyaknya orang tua yang memilih TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sebagai sekolah bagi putra-putri mereka. TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi berupaya melayani

peserta didik dan orang tua sebegitu mungkin di berbagai aspek, yang dilakukan oleh semua *stakeholder* pendidikan yang ada di lingkungan TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi.

Sasaran peserta didiknya tidak hanya berstatus ekonomi menengah ke atas, namun ada juga yang berstatus ekonomi kurang, dikarenakan pembelajaran dan pelayanan yang diberikan cukup mengesankan. Artinya, biaya tinggi tidaklah membuat para orang tua berekonomi rendah surut memasukkan putra-putrinya ke TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi. Pelayanan inilah yang menjadi kekuatan TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi. Selain itu fasilitas juga terus dibenahi, sehingga membuat nyaman untuk pembelajaran anak.

Banyaknya angka kelahiran dijadikan sebagai peluang bagi TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi, semakin banyak anak yang terlahir, ada harapan bagi TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi dijadikan sebagai lembaga pendidikan pilihan bagi para orang tua. Sehingga setiap waktu ada evaluasi dan perbaikan terus menerus.

Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting, begitu pula dengan pengawasan. Keduanya termasuk unsur yang menentukan maju mundurnya suatu lembaga pendidikan. Keberadaan *second hand* memang sangat diperlukan jika kepala sekolah tidak selalu hadir di setiap waktu, yang mana hal ini memang suatu kelemahan, namun bisa diperbaiki dengan pendelegasian pada orang-orang yang memiliki kompetensi, dedikasi dan loyalitas tinggi.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian (Srimulyana & Zultiar, 2020) Kepemimpinan kepala Sekolah di kota Sukabumi memberikan kontribusi dalam meningkatkan Kinerja guru Raudhatul Athafal sebesar 45,1 % dan sisanya 56 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti oleh peneliti.

Transparansi sangat penting bagi lembaga, terutama dalam hal keuangan, yang sifatnya sensitif. Ketika kebutuhan disampaikan, tentunya ada anggaran yang tercantum. Pertanggungjawaban kepada publik sangat diperlukan agar mendapat kepercayaan publik pula. TKIT /Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi tidak hanya melayani anak-anak normal, namun ada juga yang berkebutuhan khusus. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi para guru/ustadzah untuk terus menimba ilmu untuk mengatasi anak-

anak tersebut. Keberadaan sekolah untuk semua, tidak terbatas bagi yang normal, namun yang berkebutuhan khusus juga berhak untuk menikmati pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan anak usia dini. Pembinaan pun dilakukan pihak sekolah dengan mendatangkan ahli dari SLB untuk memberikan ilmunya dalam menghadapi peserta didik yang berkebutuhan khusus.

Perencanaan dibuat dalam bentuk program kerja (proker) untuk jangka panjang, menengah dan pendek. Proker jangka panjang berupa pembangunan yang memerlukan *saving* dana tahunan, seperti pembangunan Mesjid, Gazebo dan pembelian tanah belakang yang ada sungainya untuk *out bond*. Sedangkan jangka menengahnya terfokus untuk pembinaan dan pelatihan para ustadzah termasuk magang di TK Pelopor. Adapun proker jangka pendek, berupa puncak tema dan kegiatan pembelajaran pada anak meliputi program tahunan, semester, mingguan dan harian. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh kepala Sekolah:

“Perencanaan ini dilakukan sebelum tahun pelajaran baru yang diikuti oleh semua ustadzah dan Yayasan. Setelah IHT, dilanjutkan dengan pembuatan proker bersama-sama yang berisi kegiatan, waktu pelaksanaan, penetapan penanggungjawab dan anggarannya. Perencanaan dilakukan di sekolah. Adapun anggaran ditetapkan untuk kegiatan per siswa sekitar satu jutaan dan untuk pelatihan dan pengembangan ustadzah sekitar tiga ratus lima puluh ribu rupiah per ustadzah. Tujuan perencanaan ini buat, agar jelas goal setting, ada target dan tujuan akhir yang diharapkan tercapai. Adapun kebijakan kepala sekolah adalah untuk senantiasa menjaga kualitas, diharapkan semua ustadzah berusaha menggapai ridha Allah SWT dan hablumminannaas, karena siswa adalah amanah yang harus dijaga dengan pelayanan terbaik.”

Langkah-Langkah Perencanaan Konsep manajemen Mutu Terpadu

Perencanaan TKIT / Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi, sebagaimana hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi, dilaksanakan di awal tahun ajaran baru sebelum masuk sekolah, dilaksanakan di TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi atau di TKIT / Creative School

Azzahra II Lembur Situ Kota Sukabumi. Bentuk perencanaan berupa rapat kerja yang diselenggarakan sebelum masuk sekolah dan kegiatan kerja guru yang dilaksanakan setiap hari jum'at sepulang sekolah. Adapun prosedurnya adalah kepala menerima masukan dari semua, diproses bersama-sama, dan hasilnya berupa program kerja dilaksanakan bersama-sama.

Terkait kebijakan perencanaan kepala sekolah lebih cenderung untuk menjaga kualitas untuk mendapatkan kepercayaan orang tua dan menggapai ridha Allah. Dalam hal pelaksanaan kepala sekolah lebih menyerahkan kepada guru. Dan dalam hal anggaran kepala sekolah lebih ekonomis dan *flexible*, seperti dalam menggali sumber biaya, alokasi biaya dan hubungan dengan ketenaga kerjaan. Tujuannya tiada lain agar terarah dan tujuan tercapai. Adapun yang terlibat dalam perencanaan meliputi kepala sekolah, para ustadzah, dan yayasan. Anggaran kegiatan ditetapkan sesuai realitas kebutuhan yang diajukan oleh masing-masing ustadzah..

Perencanaan merupakan langkah awal yang sangat penting untuk disusun dengan matang sebelum melakukan hal lainnya. Perencanaan akan berjalan baik jika memperhatikan langkah-langkahnya (Saefullah, 2013) seperti:

1. Menentukan tujuan.
2. Meneliti masalah.
3. Menentukan tahapan-tahapan.
4. Merumuskan cara menyelesaikan masalah.
5. Menentukan siapa yang akan bertanggung jawab.
6. Mengidentifikasi resiko yang akan dihadapi, dan
7. Mengevaluasi kegiatan dan melakukan perubahan setelah evaluasi.

Dalam perencanaan terdapat penentuan - penentuan sebagai berikut: (Saefullah, 2013) (1).Bentuk atau jenis kegiatan yang akan dilaksanakan. (2) Prosedur pelaksanaan kegiatan. (3) Kebijakan yang dijadikan landasan kegiatan. (4) Arah dan tujuan yang hendak dicapai. (5) Personal yang melaksanakan rencana. (6) Waktu pelaksanaan rencana. (7) Anggaran biaya yang dibutuhkan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan (*Planning*) setidaknya kita mengetahui *What, Why, Who, Where, When dan How* tentang perencanaan tersebut. Sebuah perencanaan agar efektif dan efisien, ada beberapa prinsip yang harus

diperhatikan diantaranya: (1). Memiliki nilai yang jelas dan mantap (budaya, moral dan religius). (2). Berangkat dari tujuan umum ke khusus. (3). Realistis. (4). Memperhatikan kondisi sosio budaya masyarakat (sistem nilai, adat istiadat, keyakinan serta cita-cita). (5) Fleksibel (Saefullah, 2013) Fungsi perencanaan seorang manager bertugas menyusun rencana kegiatan ke depan lembaganya yang terdiri dari rencana jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek, berupa rencana kegiatan dan targetnya yang hendak dicapai (Rivai & Mulyadi, 2011).

Hal tersebut menambah penguatan pada hasil penelitian menurut (Moh, 2016) pengelolaan lembaga madrasah dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, harus memuat lima hal penting, aspek manajemen, pemanfaatan komputer dan internet dalam pembelajaran, budaya kerja tim (team work), pemanfaatan alat bantu pembelajaran dan keterlibatan guru, siswa, orang tua dan stakeholder.

Melihat perencanaan yang dilakukan TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi pada umumnya sudah baik. Tujuan seperti Visi Misi TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi ditetapkan berdasarkan rapat Yayasan yang dirembukan bersama para guru dan kepala sekolah, dan disosialisasikan pada saat open house kepada orang tua. Semua guru dan orang tua diusahakan hafal dan memahami visi dan misi tersebut dengan memampangkan visi dan misi di depan kelas dan disosialisasikan serta diterapkan terus menerus dalam pembelajaran sehari-hari. Sebagai contoh, agar anak menjadi sholeh, akhlak berpakaian, makan, minum dibiasakan sedini mungkin, setiap waktu dan kesempatan.

Perencanaan dibuat setelah IHT berupa Rapat Kerja Tahunan sebelum masuk sekolah yang menghasilkan Program kerja Tahunan TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi. Selain itu juga ada pertemuan tiga bulanan sebagai penyegaran bagi guru dan keluarganya dan KKG setiap jum'at, sebagai persiapan untuk seminggu ke depan dan sebagai bahan evaluasi guru. Perencanaan terbagi ke dalam perencanaan jangka panjang, menengah dan pendek. Dan yang sering dilaksanakan adalah perencanaan jangka pendek yang menghasilkan program kerja untuk satu tahun ke depan.

Di dalam program kerja ditetapkan jenis kegiatannya, waktu pelaksanaannya, penanggung jawab dan anggarannya. Selain program kerja terdapat pula program tahunan, program semester, mingguan dan harian bagi kegiatan pembelajaran peserta didik. Dari uraian di atas, perencanaan dibuat sedemikian rupa mengacu pada apa, mengapa, siapa, kapan dan mengapa hal tersebut direncanakan. Hal ini terlihat dari program kerja tahunan, program semester, program mingguan dan harian yang telah dibuat sebelum masuk sekolah.

Langkah-langkah Pengorganisasian Konsep manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan wawancara, observasi dan studi dokumentasi di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi pengorganisasian dilaksanakan dengan baik. Terlihat dari adanya pembagian tugas sesuai potensi guru dan dibuatkan surat keputusannya, pembagian kerja dan adanya struktur organigramnya, adanya tata tertib dengan *reward* dan *punishmentnya*, adanya komunikasi yang berjalan baik, ada keterbukaan antara kepala sekolah dan guru, adanya usaha untuk berbuat adil, para guru yang jarang ada pergantian, dibolehkannya para guru berinisiatif dan adanya saling memotivasi satu dengan yang lainnya.

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peranan tertentu dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan peranan tersebut bersama-sama secara terpadu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Narayanan dan Raghu Nath dalam Akdon (Akdon, 2011):

“An organization can be defined as an arena where human beings come together to perform complex tasks, so as to fulfill common goals”

Menurut Fayol dalam (Akdon, 2011), ada empat belas prinsip dalam pengorganisasian, yaitu :

1. Pembagian kerja.
2. Wewenang, manager harus dapat memberi perintah. Wewenang berjalan seiring dengan tanggung jawab. Agar efektif wewenang manager harus sama dengan tanggung jawabnya.

3. Disiplin, para pegawai harus mentaati dan menghormati peraturan yang mengatur organisasi.
4. Kesatuan komando. Setiap pegawai harus menerima perintah hanya dari atasan.
5. Kesatuan arah, setiap kelompok aktifitas organisasi yang memiliki tujuan sama, dipimpin manajer dengan menggunakan rencana.
6. Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan individu.
7. Remunerasi, para pegawai mendapatkan gaji sesuai dengan jasa yang mereka berikan.
8. Sentralisasi, menunjukkan sejauhmana para bawahan terlibat dalam pengambilan keputusan. Apakah disentralisasi atau didesentralisasi.
9. Rantai Scalar. Garis wewenang dari manajemen puncak sampai ke tingkat paling rendah merupakan rantai scalar. Komunikasi harus melewati rantai ini. Kecuali ada persetujuan perlu komunikasi silang dan ada pemberitahuan kepada atasan.
10. Tata tertib, orang dan bahan perlu ditempatkan pada tempat dan waktu yang tepat.
11. Keadilan, para manajer harus selalu baik dan jujur pada bawahan.
12. Stabilitas masa kerja para pegawai, perputaran (*turnover*) pegawai yang tinggi tidaklah efisien. Manajemen perlu merencanakan personalia yang teratur dan memastikan bahwa untuk mengisi kekosongan harus selalu ada pengganti.
13. Inisiatif. Para pegawai yang diizinkan menciptakan dan melaksanakan rencana-rencana akan berusaha keras.
14. *Esprit de corps*, mendorong team spirit akan membangun keselarasan dan persatuan di dalam organisasi.

Melihat kriteria di atas, maka pengorganisasian di TKIT / Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah memenuhi prinsip pengorganisasian, sudah ada pembagian tugas, dan para staf pun sudah menyadari tanggung jawabnya dalam satu komando menuju satu arah. Para staf juga sudah lebih mementingkan sekolah, Pengelola pun tidak pelit dalam memberikan remunerasi

bahkan ditambah bonus dan rewardnya. Sehingga para staf menjadi betah. Hasil penelitian dari (Leonardo, 2014) budaya organisasi yang inovatif, serta organisasi inovatif dan manajemen perubahan. Perubahan budaya secara sistimatis serta inovasi organisasi memberi banyak pada perbaikan dan keberhasilan dimasa sekarang dan untuk masa yang akan datang.

Dalam mengambil keputusan tidak dilakukan sebelah pihak tetapi selalu dimusyawarahkan bersama. Adanya komunikasi yang baik dan tata tertib memudahkan para staf untuk berinteraksi satu sama lain dan mentaati aturan. Pengelola juga berusaha untuk bersikap adil sehingga stabilitas pegawai cukup rendah, jarang ada yang berhenti. Kepala sekolah juga membiarkan para ustadzah untuk berinisiatif dan sering memotivasi baik dalam rapat maupun *Whats App Group*. Hanya dalam pembagian kerja, surat keputusan masih perlu diperhatikan untuk dibuatkan setiap tahunnya.

Proses Penerapan Konsep manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi, TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi selalu mengutamakan pelayanan terhadap anak dan orang tua, para ustadzah sangat bersabar dalam menghadapi anak, bukan hanya pada anak normal, juga pada anak berkebutuhan khusus mereka memberikan pelayanan yang sama. Sebagai bukti terlihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tentang pelaksanaan, terutama dalam pembelajaran. Sikap anak-anak sejak awal penerimaan murid baru hingga 3-6 bulan pembelajaran. Contohnya, anak yang tidak berdisiplin menjadi disiplin, tidak bisa Iqra' menjadi bisa, anak galak menjadi lembut, yang tidak hafal hadits menjadi hafal dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya perubahan ini membuat orang tua merasa puas.

Begitu pun dengan fasilitas, kepala sekolah selalu memperhatikan perawatannya. Kaca jendela selalu bersih, begitu pula sekat-sekat jendela tidak berdebu. Pintu, dinding-dinding dan APE luar terawat catnya atau tidak terlihat kusam. APE luar dalam kondisi baik semua, tidak ada yang rusak. Lingkungan sekitar juga terlihat asri banyak tanaman dan tidak ada sampah. Toilet-toilet juga terlihat bersih. Hal ini menandakan adanya perawatan yang baik

sebagai bukti pelayanan sekolah pada orang tua dari segi sarana prasarana dan memiliki obsesi terhadap kualitas.

Para Ustadzah juga terbina akhlaknya dengan kegiatan liqo, yaitu salah satu kegiatan kerohanian untuk tetap menstabilkan keimanan dan akhlak para ustadzah. Kegiatan ini membuat sikap para ustadzah selalu santun, lembut dan penuh keikhlasan dalam menghadapi peserta didik. Kepedulian, kekompakan dan komunikasi yang baik para ustadzah terbentuk dari kegiatan liqo ini. Frazier dalam (Verkossa, n.d.) mengatakan bahwa proses pendidikan akan menyediakan hasil. *“Quality management provides a connection between outcomes and the process by which outcomes are achieved”*.

Seorang peserta didik dikatakan belajar jika memiliki ciri-ciri (Winataputra & Dkk, 2009):

1. Adanya perubahan tiga aspek perilaku: Kognitif, afektif dan psikomotor
2. Peserta didik mendapatkan pengalaman dari kognitif, afektif dan psikomotor, dan
3. Relatif menetap.

Dalam manajemen mutu terpadu, kepuasan pelanggan sangat diutamakan sebagaimana dikatakan Deming dalam Jerome (1997) : *“Characteristics of a Total Quality School are Customer Focus”* Hal ini merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh pengelola organisasi/lembaga pendidikan. Pelanggan yang dimaksud adalah para peserta didik dan orang tua. Sallis (2012) mengatakan untuk menuju sekolah bermutu salah satunya adalah menggembarakan pelanggan. Pelanggan internal maupun eksternal harus dipenuhi kebutuhannya. Kebutuhannya dapat diketahui dengan mengidentifikasi pandangan-pandangan mereka, bisa dengan kuisioner atau ngobrol langsung dengan masyarakat secara informal. Informasi disusun dan dianalisis dan digunakan untuk membuat keputusan.

Mike barret dan Marion Thorpe dalam Sallis (Sallis, 2012) mengatakan: “Pelajar tidak datang ke perguruan tinggi karena alasan keuangan; bagi mereka mutu adalah hal yang utama” Sedangkan Darwin dan Garvis dalam Nasution (2015) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan para ustadzah di TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat kabupaten Sukabumi dalam pembelajaran dan staf lainnya dengan pelayanan yang *excellent*, merupakan salah satu indikator bahwa TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat kabupaten Sukabumi sudah memenuhi keinginan pelanggan.

Pada jenis jasa, menurut Berry dan Parasuraman dalam (Nasution, 2015), mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu seperti :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari pendapat di atas, lembaga pendidikan bermutu adalah lembaga yang memiliki dimensi aspek fungsional sekolah, memiliki keunggulan, memiliki pelayanan prima, berstandar tertentu, tahan banting, akurat dalam perbaikan, memiliki keindahan, sesuai selera pelanggan, terlihat langsung, memiliki staf yang berakhlakul karimah, dan memiliki empati. Terkait dengan Evaluasi dan *problem solving*, kepala sekolah dan para ustadzah berusaha memecahkannya dengan cara yang bijaksana dan ilmiah, mengidentifikasi masalah, *check and recheck*, menyusun data, mengamatinya, menganalisis dan disimpulkan lalu dicari solusinya dengan bermusyawarah. Selain itu juga meminta pertimbangan yang lain, seperti Wakasek lalu ke kepek dan dipecahkan bersama. Dalam evaluasi dan *problem solving*, TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi berusaha menggunakan pendekatan ilmiah sehingga hasil evaluasi dan *problem solving* dapat memberikan kejelasan tentang gambaran realitas pelaksanaan program, kesesuaian atau tidaknya dengan

standar dan prosedur yang telah ditetapkan, menilai ada tidaknya penyimpangan, melihat dampak dan memperbaikinya.

Dari hasil penelitian dari (Khairul, 2017) menunjukkan bahwa gambaran umum mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Sedangkan untuk pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kategori cukup, dan kinerja staf Program Studi berada pada kategori baik. Secara parsial pemanfaatan fasilitas dan kinerja staf Program Studi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi. Begitu juga sama halnya jika dilihat secara simultan bahwa pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi.

Menurut Edward Sallis (2012) tentang menganalisa dan mendiagnosa situasi yang ada mengatakan bahwa proses perencanaan tidak bisa diremehkan, tujuannya agar institusi memiliki pedoman dan arahan. Ketika analisa misi, nilai-nilai, SWOT dan faktor kesuksesan telah dilakukan, rencana strategis harus segera mengarahkan sejumlah isu-isu kunci yang muncul. Dalam hal ini institusi perlu melakukan identifikasi pasar, target tingkat prosentase pasar yang harus dicapai, portofolio layanan dan pengembangan portofolio (program baru dan yang sudah ada).

Sekolah juga mengembangkan para ustadzah dengan berbagai kegiatan pendidikan, pelatihan, pembinaan moral dan keimanan. Kegiatannya berbentuk *In House Training* (IHT) pada saat sebelum masuk sekolah, Kerja Kelompok Guru (KKG) di setiap hari Jum'at, dan kegiatan magang ke sekolah TK yang sudah maju seperti ke Centeh dan Pelopor. Guru yang berkualitas sangatlah penting, sebagaimana diungkapkan oleh Robert S. Ellis sebagaimana yang dikutip oleh Nasrudin (2018) bahwa guru berkualitas akan menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Pendidikan berkualitas akan menghasilkan generasi berkualitas dan generasi berkualitas akan membangun negara yang berkualitas. Sehingga Efisiensi pendidikan harus lebih didayagunakan untuk menghasilkan guru yang *qualified*.

Menurut Edward Sallis (2012) tentang menggunakan contoh yang berkembang di tempat lain, tidak bermasalah jika magang dilakukan untuk meningkatkan mutu. Pola TQM dari institusi lain bisa diadopsi, jika tidak berjalan, perlu diadakan riset yang akan

membantu menjernihkan pikiran. Atau setidaknya lembaga bisa mengadakan observasi ke lembaga yang lebih maju dalam menerapkan TQM. Renumerasi yang memadai, hal tersebut membuat para ustadzah betah dan jarang ada yang berhenti di tengah tahun kecuali sangat mendesak.

Hal ini sesuai dengan teori motivasi Morgan sebagaimana dikutip dalam Nasrudin (2018), dikatakan menurut teori *Insentif*, seseorang berperilaku tertentu untuk mendapatkan sesuatu. Teori *Hedonistik* mengatakan seseorang terdorong berperilaku tertentu jika ada yang memberinya perasaan senang dan menghindari perasaan tidak menyenangkan. Pemberian gaji yang cukup tiada lain agar pegawai seperti tenaga administrasi dapat berkonsentrasi bekerja tanpa harus memikirkan lagi kebutuhan yang belum terpenuhi.

Mutu sekolah sangat ditentukan oleh keberadaan guru yang berkualitas yang mencakup dan menekankan pada tiga kemampuan, yaitu kemampuan akademik, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sosial moral. mutu sekolah ditentukan oleh tiga variabel, yakni kultur sekolah, proses belajar mengajar dan realitas sekolah. Kultur sekolah merupakan nilai-nilai, kebiasaan-kebiasaan, upacara, slogan, dan berbagai perilaku yang terbentuk di sekolah dan diteruskan dari satu angkatan ke angkatan berikutnya baik secara sadar maupun tidak. Oleh karena itu, upaya perbaikan apapun yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tidak akan memberikan sumbangan yang signifikan tanpa di dukung oleh guru yang profesional dan berkualitas. Dengan kata lain, perbaikan kualitas pendidikan harus berpangkal dari guru, berujung pada guru pula demi tercapainya mutu pendidikan yang baik (Burhan dan Saugadi, 2016).

Kekompakan selalu terjaga dengan family gathering, dukungan penuh diberikan keluarga untuk berkarier di KIT /Creative School Azzahra I Cisaat. Adanya satu komando dan kesatuan tujuan membuat para ustadzah berdisiplin tinggi. Jika pun ada permasalahan senantiasa cepat diperbaiki. Sekolah pun senantiasa melibatkan para staf untuk memberikan inisiatif, perencanaan dan pelaksanaan.

Menurut Zulianti Yamit dalam Fathurrohman dan Sulistiyorini (2012), unsur-unsur utama TQM yaitu: fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen

jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dalam penerapan unsur-unsur utama manajemen berbasis mutu TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah memenuhinya, terutama dari segi pelayanan dalam rangka fokus pada pelanggan dan memiliki obsesi ilmiah, kerjasama, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan staf. Namun dalam pendekatan ilmiah, memecahkan masalah dengan ilmiah masih perlu dilatih. Tidak semua dilakukan dengan tahapan ilmiah dalam memecahkan masalahnya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Konsep manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi, faktor pendukung di TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi dalam menjalankan penerapan Konsep Manajemen Mutu Terpadu ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Visi Misi dan Tujuan yang Islami dalam pembelajaran. Visi sebagai mimpi jangka panjang, yang dicapai melalui penerapan pembelajaran sehari-hari dengan tahapan dalam misi dan ditargetkan dengan tujuan yang serba Islami, membuat para orang tua yang menginginkan putra-putrinya sholeh dan sholehah berminat memasukkan putra putrinya berkali-kali. Penerapan hadits dan akhlak sebagai hasil pembelajaran di sekolah, dirasakan juga dengan sikap anak di rumah, sehingga hal demikian membanggakan para orang tua. Ditambah dengan kurikulum Islam Terpadu yang diberikan, anak lebih memahami dan mengamalkan agamanya dan banyak memperoleh tambahan hafalan hadits, do'a-do'a dan Al-qur'an surat-surat pendek.
2. Fasilitas. Luas tanah yang luas (2500 m²), bangunan yang cukup banyak dengan taman dan halaman yang indah dipenuhi tanaman dan hewan peliharaan yang terawat, memungkinkan anak-anak tidak terkurung diantara dinding bangunan sekolah saja. Ditambah lagi dengan adanya gazebo dan Masjid, memungkinkan anak yang

berkecerdasan kinestetik dan spiritual akan nyaman berada di lingkungan tersebut. Toilet bersih yang berjumlah 5 buah, berbagai mainan (APE) luar juga tertata rapi dan aman untuk digunakan.

3. Pendidikan para Ustadzah. Rata-rata para ustadzah yang mengajar adalah lulusan sarjana PAUD, adapun yang masih SMA juga didorong untuk kuliah dan mengikuti berbagai pelatihan dan magang di berbagai TK percontohan seperti TK Pelopor, Istiqlal dan Centeh.
4. Pelayanan para ustadzah. Para ustadzah selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para orang tua dan siswanya, pendidikan bukan hanya sekedar mentransfer ilmu tetapi dengan penerapannya disertai kecintaan dan rasa kasih sayang. Terlihat pemberian kasih sayang tersebut bukan hanya pada anak-anak normal, tetapi pada anak yang berkebutuhan khusus pun demikian. Pembelajaran tidak hanya di dalam kelas tetapi di luar kelas, bahkan ada pembelajaran yang di TK lain jarang di lakukan seperti kegiatan *Super Camp*, yang melatih para peserta didik untuk lebih mandiri. Model pembelajaran yang diberikan tidak membosankan bahkan menginspirasi anak yaitu dengan model sentra. Dan kekompakan serta kerjasama yang baik dari semua ustadzah sangat mempengaruhi keadaan TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi.
5. Anggaran yang memadai dan standar. Dengan perencanaan program kerja dan anggarannya, membuat pembelajaran sangat dinamis, pengadaan sarana lebih mudah dan ada semangat untuk melakukan perbaikan terus menerus. Karena anggaran yang ditetapkan standar dan sesuai dengan pelayanannya, sehingga bagi orang tua pun tidak berkeberatan untuk mengeluarkan biayanya.

Adapun faktor penghambat dalam penerapan Konsep Manajemen Mutu Terpadu ini adalah sebagai berikut:

1. Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kepala Sekolah lebih banyak mendelegasikan kepemimpinannya kepada wakaseknya. Walaupun wakasek tidak pernah mengkhianatinya, namun kepemimpinan langsung sangat

berbeda dengan pendelegasian, hal ini kadang-kadang mengakibatkan adanya kemunduran dalam pelayanan karena kurangnya pengawasan walau tidak berlangsung lama dan cepat diperbaiki.

2. **Transparansi**, Dalam pelaporan keuangan kurang transparansi kepada orang tua. Bantuan Operasional tidak pernah dilaporkan walau secara global, dan tidak ditempelkan di papan pengumuman. Namun orang tua tetap percaya karena kebutuhan sekolah lebih banyak dari yang sebenarnya.
3. **Luas sarana Prasarana**. Begitu pula luas ruangan tidak cukup luas untuk sejumlah anak 20 orang. Standar ruang kelas untuk PAUD seharusnya adalah 3 m² per anak. Jika ada 20 anak maka luas ruang kelas seharusnya adalah 60 m². Jika kenyataannya hanya 25 m² berarti masih kurang layak, begitu juga dengan ruang kepala dan ruang guru kurang luas. Hal ini juga menjadi alasan administrasi dinding tidak lengkap ditempel. Dan ini perlu dibantu dari segi dana dari pemerintah atau swasta lainnya yang tidak mengikat untuk pengadaan Ruang Kelas Baru dan kantor yang sesuai standar.

Evaluasi dan Tingkat Keberhasilan Penerapan Konsep manajemen Mutu Terpadu

Pada umumnya tingkat keberhasilan penerapan Konsep manajemen Mutu Terpadu di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi, sudah cukup bagus. Namun ada hal yang harus diperbaiki diantaranya:

1. **Tugas Kepala Sekolah**. Kepala sekolah sebagai manajer puncak harus memiliki fungsi manajerial, perencanaan, pengawasan, dukungan dan social (MayaSari, 2016). Seorang kepala sekolah agar dapat melaksanakan tugas secara baik dan berkualitas ia harus memenuhi persyaratan kompetensi (Wahyudi, 2012). Kompetensi kepala sekolah adalah pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikannya dalam berpikir dan bertindak secara konsisten sehingga mampu dalam mengambil keputusan tentang penyediaan, pemanfaatan dan peningkatan

potensi sumberdaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Menurut Mulyasa dalam Wahyudi (2012) Kepala sekolah hendaklah memiliki kompetensi meliputi: (1). Merumuskan visi, (2). Merencanakan program, (3). Komunikasi dan kerjasama, (4). Hubungan masyarakat, (5). Mengelola sumberdaya sekolah, (6). Pengambilan keputusan dan (7). Mengelola konflik. Di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi, kepala sekolah tidak selalu hadir setiap hari. Alasannya adalah banyaknya kesibukan di luar, sehingga menyerahkan kepemimpinan tersebut pada orang yang sangat dipercaya. Namun kadang-kadang, terjadi kelalaian dari para ustadzah karena kurangnya pengawasan dan motivasi dari ketidak beradaan kepala sekolah. Salah satu tugas Kepala Sekolah adalah mengelola sumberdaya dengan baik. Dengan banyak mendelegasikan tentunya pengelolaan sumber daya tidak akan sama dengan pengelolaan oleh sendiri. Akhirnya para ustadzah terkadang akan lalai akan fungsinya sebagai pelayan peserta didik. Pemantauan adalah proses untuk mengetahui adanya kesesuaian atau penyimpangan antara pelaksanaan dengan rencana dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran organisasi (Akdon, 2011). Adapun fungsinya adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan (*compliance*) dalam rangka asas disiplin, mengaudit terhadap penggunaan sumberdaya dan tingkat output/pelayanan yang tercapai, memperoleh informasi adanya perubahan sosial ekonomi, sebagai dampak *outcome* dari program/kegiatan organisasi, menghasilkan informasi berhasil atau gagalnya *outcome*. Sistem pemantauan terdiri dari pencatatan (*recording*), pelaporan (*reporting*) dan tanggapan (*responds*) dari pihak atasan dari penanggung jawab pelaksanaan kerja yang bersangkutan.

Dengan ketidak hadirannya kepala sekolah di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi setiap waktu tentunya akan melemahkan pemantauan dan mengurangi disiplin para ustadzah yang mengakibatkan mundurnya pelayanan terhadap peserta didik, walaupun

- ada pengawasan malaikat, para ustadzah juga manusia yang terkadang ada khilafnya yang harus dingatkan agar kualitas sekolah tetap efektif. Sebagaimana dikatakan Greg dalam Akdon (2011), pengawasan dilakukan untuk membantu masing-masing unit kerja organisasi supaya dapat melaksanakan tugasnya secara efektif.
2. **Transparansi Keuangan Kepada Pelangan.** Berdasarkan wawancara, observasi dan sudi dokumentasi, tidak ada papan pengumuman tentang saldo keuangan BOP TK yang didapat. Yang terlihat adalah laporan yang tersimpan di lemari arsip. Seharusnya diperlihatkan kepada publik tentang pendapatan dan penggunaannya. Hal ini menandakan kurangnya transparansi keuangan kepada publik.
 3. **Pengadaan Ruang Kelas Baru Sesuai Standard.** Pada pelaksanaan, segala sesuatu harus dilakukan oleh unit-unit kerja dalam organisasi dalam rangka merealisasikan program kerja operasional seperti keuangan, sumberdaya manusia, bidang sarana dan prasarana, dengan rincian sebagai berikut: (1). Program R &D dalam rangka meningkatkan efisiensi (3M), (2). Pengembangan SDM, (3). Manajemen keuangan, (4) pengadaan (*procurement*), (5). pengawasan/inspeksi.(6). Peningkatan output organisasi (barang maupun jasa). (7). Peningkatan kualitas kerja dan (8). Eksploitasi dan perawatan (E-P sarana/Prasarana) (Akdon, 2011) .

Salah satu berjalannya pelaksanaan adalah adanya pengadaan sarana prasarana yang sesuai standar. Diantaranya adalah Ruang kelas luasnya harus 3 m² per anak. Jika di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi terdapat 20 siswa perkelasnya, maka kelas yang diperlukan seluas 60m², sedangkan masing-masing kelas yang ada sekarang hanya 25 m². Hal ini akan mengurangi ruang gerak anak dalam beraktivitas pembelajaran dalam ruangan. Pemecahannya adalah perlu ada perhatian dari pemerintah atau donatur yang tidak mengikat untuk membuat ruang kelas baru, agar kualitas sekolah lebih meningkat.

SIMPULAN

Perencanaan konsep manajemen berbasis mutu terpadu di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah memenuhi ketentuan perencanaan, seperti adanya (1) Bentuk atau jenis kegiatan yang akan dilaksanakan. (2) Prosedur pelaksanaan kegiatan. (3) Kebijakan yang dijadikan landasan kegiatan. (4) Arah dan tujuan yang hendak dicapai. (5) Personal yang melaksanakan rencana. (6) Waktu pelaksanaan rencana. (7) Anggaran biaya yang dibutuhkan.

Pengorganisasian di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pengorganisasian seperti adanya (1) Pembagian kerja, (2) Wewenang, (3) Disiplin, (4) Kesatuan komando, (5) Kesatuan arah, (6) Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan individu, (7) Remunerasi, (8) Sentralisasi, (9) Rantai Scalar, (10) Komunikasi (11) Tata tertib, (12) Keadilan, (13) Stabilitas masa kerja para pegawai, (14) Inisiatif dan (15) *Esprit de corps*.

Proses penerapan konsep manajemen berbasis mutu terpadu di TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi sudah memenuhi unsur-unsur utamanya seperti fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Faktor pendukung TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi adalah adanya Visi dan Misionya dirumuskan, dimanifestasikan dan dikomunikasikan dengan jelas ke seluruh jajaran. Adanya perencanaan yang baik dengan adanya program kerja, prota, promes, RPPM dan RPPH. Adanya pengorganisasian yang baik, seperti adanya tanggung jawab dan pembagian kerja yang jelas. Adanya pelaksanaan yang baik dengan *service excellent* dari para ustadzah dan semua staf serta pengadaan sarpras yang memadai. Adanya pembiayaan yang tinggi yang meningkatkan kualitas pembelajaran. Adanya hasil lulusan yang berakhlak baik dan dirasakan oleh orang tua.

Sedangkan faktor penghambatnya adalah yang pertama Pengawasan yakni Ketidakhadiran kepala sekolah setiap hari yang dapat menyebabkan kelengahan pengawasan dan memundurkan pelayanan para ustadzah. Kedua, Transparansi keuangan kepada

publik artinya bantuan Biaya Operasional Penyelenggaraan TK seharusnya dilaporkan kepada publik dengan membuat papan pengumuman tentang pendapatan dan penggunaan dana tersebut. Ketiga, Luas Ruang Kelas sebagai sarana pembelajaran peserta didik tidak memenuhi standar pendidikan, yaitu 3m² per anak. Sedangkan ruang kelas yang ada hanya berukuran 5 x 5 m² setiap kelasnya.

Evaluasi dan tingkat keberhasilan penerapan konsep manajemen berbasis mutu terpadu di TKIT/ Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi Dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah sesuai dengan konsep manajemen berbasis mutu terpadu. Namun dalam pelaksanaan, pelayanan masih perlu ditingkatkan. adapun tingkat keberhasilan mencapai 80% ditandai dengan adanya kepuasan para orang tua terhadap layanan pendidikan dan pelatihan serta komitmen jangka panjang dalam peningkatan kualitas pendidikan di TKIT/Creative School Azzahra I Cisaat Kabupaten Sukabumi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas ridho-Nya penulisan artikel ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan artikel ini terdapat berbagai hambatan dan kesulitan, namun dengan adanya semangat dan dorongan dari berbagai pihak semua permasalahan dapat teratasi. Maka dari itu ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu pembuatan artikel ini. Mudah-mudahan berbagai bantuan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi berbagai pihak. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akdon. (2011). *Strategic Management For Educational Management*. Alfabeta.
- Endin Nasrudin. (2008). *Psikologi Pembelajaran*. STAI Sukabumi.
- Jasuri. (2018). *Total Quality Management Pada Lembaga Pendidikan Islam*.

- Jerome S.Arcaro. (1997). *Quality In Education An Implementation Hand Book*. Vanity Books International.
- MayaSari. (2016). *4 Tugas dan Fungsi Kepala Sekolah*.
- Mulyasa. (2014). *Manajemen PAUD*. PT Remaja Rosda Karya.
- Nasrudin, E. (2018a). *Psikologi Pendidikan Anak Penerapan Prinsip-prinsip Psikologi dalam Mendidik Anak*. Qutub Production.
- Nasrudin, E. (2018b). *Psikologi Perkembangan*. Qutub Production.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2011). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Rajawali Press.
- Saefullah. (2013). *Manajemen Pendidikan Islam*. CV Pustaka Setia.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. IRCiSoD.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Verkossa, W. (n.d.). *Total Quality in Education*.
- Wahyudi, D. (2012). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Organisasi Pembelajaran (Learning Organization)*. Alfabeta.
- Winataputra, U. S., & Dkk. (2009). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Universitas Terbuka.
- Yuli, S. (2020). *5 teori kebutuhan maslow*.

Jurnal

- Burhan dan Saugadi. (2016). Peranan Guru Terhadap Mutu Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9),

1689–1699.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Fathurrohman, M., & Sulistyorini. (2012). *Implementasi manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam, Peningkatan lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik (Praktik & Teoritik)*. Teras.
- Khairul, A. (2017). *Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8.
- Leonardo, B. (2014). Manajemen Budaya Organisasi. *JURNAL STIE SEMARANG*, 6(3), 58–73.
- Moh, A. (2016). *Manajemen madrasah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan islam. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung*, 2.
- Muyasaroh, S. (2016). Penjaminan Mutu di Raudhatul Athfal. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 317–334.
<https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.317-334>
- Srimulyana, Y., & Zultiar, I. (2020). Meningkatkan kinerja Guru Raudhatul Athfal di Kota Sukabumi. *Jurna Utile*, VI.
- Ully Muzakir. (2013). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Visipena Journal*, 4(2), 130–145.
<https://doi.org/10.46244/visipena.v4i2.218>