

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): Sebuah Langkah dalam Mengedepankan Kualitas Output melalui Sistem Kontrol Mutu (Quality Control) Sekolah

Aminatul Zahroh* dan Binti Maunah**

Abstract

Total Quality Management (TQM) is an attempt to maximize competitiveness through continuous improvement process in this case the school is able to recognize the capabilities, advantages and also disadvantages. Implementation of Total Quality Management (TQM) in achieving quality education supported by high quality / quality output at the school is to improve all aspects of both the completeness of infrastructure facilities, the professionalism of teachers, as well as the quality of graduates (output). The purpose of this study was to determine the performance of Total Quality Management in achieving quality output through quality control (quality control) school. In the implementation of quality control is required a shared commitment among all components in the school, between school leaders, teachers, students, other school staff, parents also learners. The method used in the writing of this study is literature. Primary data obtained from studies and reading through the books according to subject. The study was conducted at the beginning of September 2014, involving discussions among peers. Based on these discussions concluded that: 1) Build quality so that it becomes a quality output needed a shared commitment among all components in the school, between school leaders, teachers, students, other school staff, parents also learners. 2) To get the quality of quality, to provide education not only give priority to the supply of input factors, but also the process. The quality of education can be fulfilled if there is an increase in the quality of school management with regard elements of input, process and output. 3) Total Quality Management (TQM) through a system of quality control (quality control) is an approach which seeks to improve the quality of education through the process so that it becomes a quality output, quality, and competitiveness. Improvement of the quality of the output is not only a school program, but also a government program.

Keywords: Total Quality Management (TQM), quality of output, quality control (quality control)

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sistem dan cara meningkatkan kualitas hidup manusia dalam segala aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan sarana yang paling efektif dan efisien untuk mentransformasikan ilmu pengetahuan serta budaya dari satu generasi ke generasi berikutnya. Pendidikan itu mewakili sebuah aspirasi dari nilai atau mutu yang telah dicita-citakan.

Perkembangan dunia pendidikan dewasa ini begitu cepat. Era globalisasi yang ditandai dengan persaingan kualitas atau mutu, menuntut semua pihak dalam berbagai bidang dan sektor pembangunan untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya. Hal tersebut

mendudukan betapa pentingnya upaya peningkatan kualitas pendidikan baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang harus dilakukan terus-menerus. Dunia pendidikan saat ini sedang mengalami masalah yang cukup berat. Masalah tersebut terkait dengan mutu pendidikan. Saat ini tingkat mutu pendidikan di Indonesia masih sangat rendah dan jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna (stakeholder) dan konsumen pendidikan. Salah satu hal yang menunjukkan bahwa rendahnya mutu pendidikan yaitu masih rendahnya kualitas atau mutu lulusan.¹ Maka dari itu lembaga pendidikan harus mempersiapkan diri dengan meningkatkan mutu dan kualitasnya.

*Alumni Pascasarjana, Jurusan MPI IAIN Tulungagung.

**Dosen Jurusan PAI, Fakultas Tarbiyah IAIN Tulungagung.

¹Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm. 19.

Mutu pendidikan di Indonesia memang dinilai semakin merosot. Mutu pendidikan Indonesia kalah dengan Malaysia. Dahulu Indonesia jauh berada di atas Malaysia. Faktor penyebab rendahnya mutu berasal dari berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Upaya perbaikan mutu terus dilakukan, akan tetapi pada kenyataannya kurang atau bahkan tidak berhasil. Hal ini disebabkan oleh pertama, penggunaan strategi pendidikan yang bersifat *input oriented*. Kedua, pengelolaan pendidikan yang masih bersifat *macro oriented*.²

Melihat hal tersebut, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan terkait peningkatan mutu pendidikan. *Pertama*, dengan memperbaharui sistem pendidikan nasional dengan UU No 20 Tahun 2003. *Kedua*, menetapkan 8 standar nasional pendidikan dengan PP No. 19 Tahun 2005 yang berisi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. *Ketiga*, adanya Permendiknas No. 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi untuk satuan pendidikan Dasar dan Menengah. *Keempat*, adanya Permendiknas No. 23 Tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah. Berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan manajemen sekolah mempunyai peran yang cukup signifikan. Manajemen merupakan suatu hal penting yang mampu mempengaruhi seluruh aspek termasuk sekolah. Implementasi dari manajemen harus dilakukan secara total dan menyeluruh agar tidak terjadi hal-hal yang keluar dari visi, misi dan tujuan sekolah, maka dari itu diperlukan *Total Quality Management* atau yang biasa dikenal dengan TQM.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya

saing melalui proses perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, proses dan lingkungannya.³ Dengan adanya *Total Quality Management* ini sekolah mampu mengenali kemampuan, kelebihan dan sekaligus kekurangannya. Sedangkan implementasi dari *Total Quality Management (TQM)* dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas yang didukung oleh tingginya mutu/kualitas *output* di sekolah adalah dengan memperbaiki semua aspek baik itu kelengkapan sarana prasarana, profesionalisme guru, termasuk juga mutu lulusan (*output*). Berbicara tentang pendidikan yang berkualitas tidak akan pernah lepas dari upaya sekolah dalam meningkatkan mutu baik *input*, *proses* maupun *output*nya. Setiap sekolah memiliki cara atau model tersendiri dalam mengontrol mutu lulusannya. Berbagai upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam peningkatan mutu tidak akan berarti kalau tidak diikuti dengan pengawasan/pengontrolan terhadap mutu lulusan. Dalam mewujudkan dan mengedepankan kualitas *output*, maka *Total Quality Management* menggunakan cara yang efektif yaitu dengan sistem kontrol mutu (*quality control*).

Kontrol mutu (*quality control*) adalah suatu sistem untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas *output* yang tidak sesuai dengan standar.⁴ Melalui sistem kontrol mutu inilah lulusan (*output*) yang jauh dari standar akan terdeteksi dengan baik, sehingga kegagalan mampu diminimalisir dengan baik. Upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan terus dilakukan baik yang berorientasi akademik maupun ketrampilan, karena pendidikan dianggap bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan keunggulan ekstrakurikuler yang berupa ketrampilan. Keunggulan akademik dan keunggulan ekstrakurikuler inilah yang memabawa pada kualitas mutu lulusan (*output*).

³Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

⁴J. M Juran, *Kepemimpinan Mutu*, Terjemahan Edi Nugroho, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995), hlm. 165.

²M. Ali Hasan, dan Mukti Ali, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Jakarta: Pedomam Ilmu Jaya, 2003), hlm. 207.

II. HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN

A. Total Quality Management (TQM)

1. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola.⁵ *Management as the proses of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals.*⁶

Selanjutnya Terry dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management* mendefinisikan, *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish a stated objectives by the use of human being and other.*⁷ Manajemen adalah *The process of planning, organizing, leading, and controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to reach stated organizational goals.*⁸ Hal senada juga diungkapkan oleh Daft bahwa *Management is the attainment of organization goals in an effective and efficient manner through planning, organizing, leading, and controlling organizational resources.*⁹

Total Quality Management (TQM) ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, produk dan lingkungan. Di dalam Total Quality Management (TQM) terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi daripada organisasi dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektivitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan.¹⁰

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan

daya saing melalui proses perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹¹ Sedangkan implementasi dari Total Quality Management (TQM) adalah semua fungsi dari organisasi sekolah ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktifitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan.¹² Dalam meningkatkan mutu pendidikan diperlukan strategi yaitu peningkatan mutu pendidikan yang berorientasi ketrampilan (*broad based education*) dan peningkatan mutu pendidikan berorientasi akademik (*hight based education*).¹³

Ini menunjukkan bahwa TQM merupakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi dan usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Di dalam Total Quality Management yang diutamakan adalah: *Pertama*, Total. Total dalam TQM merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok, bahkan personalia pendukung. *Kedua*, Kualitas. Kualitas di dalam TQM lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekadar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis. Dan *Ketiga*, manajemen. Manajemen di dalam TQM merupakan suatu pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas.

2. Prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM)

Implementasi dari Total Quality Management (TQM) di sekolah ada lima prinsip yang digunakan sekolah. Lima prinsip tersebut adalah *Pertama*, fokus pada pelanggan. *Kedua*, keterlibatan total. *Ketiga*, pengukuran.

⁵Cardaso Gorton Faustno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 1

⁶Paul Hersey & Blanchard Kenneth H, *Management of Organization Behavior*, (New Jersey: Prentice Hall, Inc, 1998), hlm. 5.

⁷Terry George, *Principle of Management* (7th ed), (Home Wood: Richard Irwin Inc, 1977), hlm. 5.

⁸James A.F Stoner, *Management* (6th ed.), (London: Prentice Hall International Inc, 1995), hlm. 7.

⁹Daft, Richard L, *Management*, (USA: Dryden Press, 1991), hlm. 5.

¹⁰Aminatul Zahroh, *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 92.

¹¹Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

¹²Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 58.

¹³A. Malik Fadjar, A. Malik, *Holistika Pemikiran Pendidikan*, ed. Ahmad Barizi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 269.

Keempat, komitmen. Dan *Kelima*, perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).¹⁴ Lebih lanjut dalam *Total Quality Management* (TQM) ada empat prinsip. Prinsip tersebut yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berbasis fakta dan mengadakan perbaikan yang bersifat terus menerus (*continuous improvement*). Dalam *Total Quality Management* (TQM) terdapat dua pelanggan yaitu internal dan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari guru, karyawan dan peserta didik. Sedangkan pelanggan eksternalnya terdiri dari komite sekolah, masyarakat, pemerintah, dan orang tua peserta didik.

Pada prinsipnya *Total Quality Management* (TQM) terus mengadakan perbaikan (*continuous improvement*), oleh karena itu, untuk mensukseskan *Total Quality Management* dibutuhkan sebuah manajemen pengendalian mutu (*quality control*) yang sempurna. Artinya sebuah perencanaan dan pelaksanaan harus dikendalikan agar tujuan atau mutu yang diharapkan dapat terwujud dengan baik. Sehingga inti dari *Total Quality Management* adalah pengendalian manajemen menuju manajemen yang bermutu dan berkualitas.

3. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Mewujudkan Output yang Berkualitas

Untuk mencapai perbaikan mutu yang berkelanjutan (*continuous improvement*), maka diperlukan strategi untuk meningkatkan mutu. Strategi tersebut digunakan sebagai media untuk mengidentifikasi dan memecahkan persoalan. Strategi tersebut antara lain dengan *brainstorming*. *Brainstorming* ini dapat meningkatkan kreatifitas dalam mengembangkan ide-ide secara cepat dan tepat. Untuk membantu *brainstorming* dalam peningkatan mutu, maka diperlukan adalah *Pertama*, teknik afinitas jaringan kerja. Teknik ini digunakan untuk mengelompokkan sejumlah ide yang bertujuan untuk mengidentifikasi ide-

ide yang memiliki keterkaitan satu sama lain.¹⁵ *Kedua*, diagram tulang ikan (diagram Ishikawa). Teknik ini menganjurkan tim untuk memetakan seluruh faktor yang menyebabkan terjadinya pada hasil yang diinginkan. Tujuannya adalah untuk mendata seluruh faktor yang mempengaruhi mutu. *Ketiga*, analisis kekuatan lapangan (*force field analysis*) adalah analisis untuk mempelajari situasi yang memerlukan perubahan termasuk perubahan di sekolah. *Keempat*, *flowcharts*. *Flowcharts* ini merupakan teknik yang biasa digunakan dalam *Total Quality Management* (TQM).

Untuk mewujudkan kualitas mutu lulusan (*output*) diperlukan program peningkatan mutu dengan mengaplikasikan empat teknik. Empat tehnik tersebut adalah *review*, *benchmarking*, *quality assurance*, dan *quality control*.¹⁶

4. *School review*

School review adalah proses yang dilaksanakan oleh seluruh komponen sekolah dalam mengadakan kerjasama dengan tenaga ahli, masyarakat dan orang tua dalam rangka mengevaluasi sekaligus menilai terkait efektivitas dari sekolah berikut mutu lulusannya (*output*). *School review* ini berfungsi untuk mengadakan perbaikan sekolah di tahun yang akan datang.

5. *Benchmarking*

Benchmarking adalah cara yang digunakan untuk menetapkan standar dan target yang akan dicapai dari mutu dalam suatu periode tertentu. Penerapan *benchmarking* dalam dunia pendidikan berfungsi untuk mengetahui ancaman, tantangan, kelemahan, keunggulan dan prestasi lembaga pendidikan atau sekolah baik internal maupun eksternal. *Benchmarking* ini juga terus mengadakan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu menuju lulusan (*output*) yang berkualitas.

¹⁵Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education*, Terjemahan Ahmad Ali Riyadi-Fahrurrozi, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 199-200.

¹⁶Yunus, Falah, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. http://www.duniaguru.com/index.php?option=com_content&task=view&id=176&Itemid=40, diakses 3 April 2015, hlm. 3.

¹⁴Jarome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Terjemahan Yosai Triantara, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 15.

6. Penjaminan mutu (*quality assurance*)

Penjaminan mutu (*quality assurance*) pendidikan adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan di dalam sistem mutu yang mempelajari tentang proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan dalam proses pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan akan produk atau layanan yang diberikan.¹⁷ Lebih lanjut bahwa penjaminan mutu (*quality assurance*) pendidikan merupakan merupakan kegiatan sistematis dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.¹⁸

Penjaminan mutu (*quality assurance*) ini dapat mendeteksi dan memonitoring segala penyimpangan yang ada di sekolah. Penjaminan mutu (*quality assurance*) ini juga memberikan informasi kepada orangtua peserta didik dan sekaligus memberikan jaminan bahwa sekolah senantiasa (akan berusaha) memberikan pelayanan terbaik bagi peserta didiknya sehingga menjadi lulusan (*output*) yang berkualitas, cakap, dan terampil.

7. Kontrol mutu (*quality control*)

Kontrol mutu atau yang biasa dikenal dengan *quality control* adalah suatu sistem untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas *output* yang tidak sesuai dengan standar. *Quality control* memerlukan indikator kualitas yang jelas dan pasti, sehingga dapat ditentukan penyimpangan kualitas yang terjadi.¹⁹ Dalam melaksanakan kontrol mutu ini diperlukan adanya kerjasama antara pihak lembaga pendidikan dengan kementerian terkait serta peran aktif dari masyarakat.

¹⁷Ali Winata, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm. 55.

¹⁸Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 129.

¹⁹J. M. Juran, *Kepemimpinan Mutu*, Terjemahan Edi Nugroho, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995), hlm. 165.

Keberhasilan aplikasi *Total Quality Management* (TQM) di sekolah diukur dari: *Pertama*, tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah apabila peserta didik merasa puas dengan layanan sekolah. *Kedua*, orangtua peserta didik merasa puas dengan layanan terhadap anaknya. *Ketiga*, pihak pemakai atau penerima lulusan merasa puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan. Dan *Keempat*, guru dan karyawan merasa puas dengan layanan sekolah.

Sekolah bisa menghasilkan lulusan (*output*) yang bermutu apabila penyelenggaraan pendidikan mutunya juga terjamin. Mutu pendidikan akan terjamin ketika kepala sekolah melaksanakan fungsi kepemimpinannya dengan baik dan dibarengi komponen pendidikan yang berkualitas juga atau dalam bahasa lainnya adanya terjadi sinergitas yang berorientasi pada mutu pendidikan antara pemimpin dengan seluruh civitas akademika di lembaga pendidikan atau sekolah.

B. Kontrol Mutu (*Quality Control*) Menuju Kualitas Output

1. Konsep Mutu (*Quality*) Pendidikan

Mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Artinya suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.²⁰ Mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Mutu digunakan untuk mengukur dan memperbaiki lulusan (*output*).

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan, dan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar)nya. Mutu dalam konteks pendidikan,

²⁰Nasution, M. N., *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 16.

berkaitan dengan upaya memberikan pelayanan yang paripurna dan memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraan pendidikan, aspek mutu (*quality*) juga akan selalu berkaitan dengan bagaimana *input* peserta didik, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan peserta didik, sampai bagaimana *output* yang dihasilkan.²¹ Maka dari itu, mutu dalam pendidikan dapat saja disebutkan mengutamakan pelajar atau program perbaikan sekolah yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif.²² Mutu dalam pendidikan memang dititik tekankan pada pelajar dan proses yang ada di dalamnya. Tanpa adanya proses yang baik, maka sekolah yang bermutu juga akan mustahil untuk dicapai.

Mutu dikelompokkan dalam lima dimensi yakni: *Pertama*, mutu sebagai hal yang luar biasa: mutu jenis ini jarang dipakai untuk menunjukkan visi atau misi perguruan tinggi karena terlalu berat menanggungnya. Mutu ini biasanya digunakan untuk menghargai seseorang perilakunya pada masa yang lalu. *Kedua*, mutu sebagai kesempurnaan dan konsistensi: perkataan *center of excellence* menunjukkan mutu jenis ini. Kriteria yang digunakan disini adalah kriteria yang “sempurna”. Mutu dalam dimensi ini digunakan oleh lembaga pendidikan dimasa lalu dan ada yang diteruskan hingga sekarang, lembaga pendidikan mendambakan mutu jenis ini karena hanya mutu jenis ini yang dianggap layak untuk diraih. Syarat tambahannya adalah bahwa mutu ini harus secara konsisten dipertahankan. *Ketiga*, mutu sebagai kecocokan dengan tujuan: mutu ini diukur dari tujuan lembaganya. Misalnya bila suatu perguruan tinggi mengatakan bahwa ia ingin menjadi *research university*, maka ia tidak menunjukkan mutunya jika perguruan tinggi tersebut tidak menghasilkan penelitian yang berkaliber

internasional atau penemuan-penemuan yang dapat dipatenkan. *Keempat*, mutu sebagai hasil biaya (*value for money*) artinya mutu dapat pula ditentukan oleh biaya yang dikeluarkan untuk membuat produknya. Bila biaya sedikit, tetapi bermanfaat, produk tersebut dapat disebut bermutu, meskipun dalam banyak hal kalah dengan produk lain yang serupa tetapi harganya berlipat ganda. *Kelima*, mutu sebagai transformasi: transformasi atau perubahan merujuk pada produk sebelumnya. Bila produk sekarang lebih baik dari produk yang lalu, meskipun dalam perbandingan dengan produk lembaga lain yang sudah terkenal masih kalah, maka produk itu dapat dianggap mempunyai mutu.²³

Meskipun semua definisi tentang mutu memiliki kesamaan, yaitu: *Pertama*, mutu memenuhi harapan pelanggan (*stakeholder*). *Kedua*, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, mutu merupakan suatu kondisi yang selalu berubah misalnya: sesuatu yang dianggap bermutu saat ini mungkin akan dianggap kurang bermutu pada masa yang mendatang.²⁴ Berangkat dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa hal mendasar dalam mendefinisikan mutu adalah *quality assurance, contract conformance and costumer driven*).²⁵

2. Pengertian Kontrol Mutu (Quality Control) Sekolah

Kontrol mutu (*quality control*) adalah suatu sistem untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas lulusan (*output*) yang tidak sesuai dengan standar. Konsep ini berorientasi pada *output* untuk memastikan apakah mutu *output* sesuai dengan standar atau tidak.²⁶

²³Muhaimin, *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Malang*, (Malang: UIN Press, 2005), hlm. 23.

²⁴Rinda Hedwig, dan Gerardus Polla, *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 2.

²⁵Stephen Murgatroyd and Colin Morgan, *Total Quality Management and The School*, (Buckingham Philadelphia: University Press, 1994), hlm. 45.

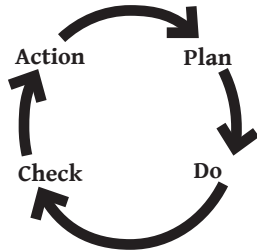
²⁶J. M Juran, *Kepemimpinan Mutu*, Terjemahan Edi Nugroho, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995), hlm. 165.

²¹Bedjo Sujanto, *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum: Mengorek Kegelisahan Guru*, (Jakarta: Sagung Seto, 2007), hlm. 116.

²²Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, hlm. 35.

Dalam rangka melaksanakan peningkatan kualitas pendidikan perlu melaksanakan metode yang dikenal dengan metode PDCA (*plan, do, chek, action*). Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Sheward dan divisualisasikan oleh Deming, berupa siklus PDCA.

Gambar 2.1 Siklus PDCA Deming



Berangkat dari siklus di atas, bisa diambil pengertian dengan beberapa tahapan yaitu:

1. *Plan*, berisi penentuan proses yang aman yang perlu diperbaiki, menentukan perbaikan apa yang dipilih, dan menentukan data dan informasi yang diperlukan untuk perbaikan proses.
2. *Do*, berisi pengumpulan data dasar tentang jalannya proses, implementasi perubahan yang dikehendaki (skala kecil), mengumpulkan data untuk mengetahui perubahan (ada perbaikan atau tidak).
3. *Check*, berisi langkah pemimpin untuk menafsirkan hasil implementasi (berhasil atau tidak) atau upaya pemimpin untuk memperoleh pengetahuan baru tentang proses yang berada dalam tanggung jawabnya.
4. *Action*, berupa pengambilan keputusan perubahan mana yang akan diimplementasikan, penyusunan prosedur baku, pelatihan ulang bagi anggota terkait, dan pemantauan secara kontinyu.²⁷

Dalam *Total Quality Management* (TQM) dikenal istilah lingkaran mutu yang merupakan ciri penting dari metode kontrol mutu terpadu (*Total Quality Control*) Jepang yang dikemukakan oleh Ishikawa. Metode control mutu terpadu biasa dikenal dengan TQC. Untuk mewujudkan peningkatan mutu pendidikan diperlukan

strategi yang berorientasi pada keterampilan dan orientasi akademik. Upaya peningkatan mutu tersebut bisa ditempuh melalui cara-cara berikut:

- a. *Quality assurance* kepada semua lembaga pendidikan sehingga dapat mempersiapkan siswa untuk dapat tersaring pada saat dilakukan *quality control* melalui ujian nasional.
- b. Menjamin kesejahteraan tenaga kependidikan sehingga mereka dapat hidup layak dan dapat memusatkan perhatiannya pada kegiatan belajar.
- c. Mendorong daerah dan lembaga untuk dapat memobilisasi berbagai sumber dana dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.²⁸

Upaya perbaikan mutu harus dilakukan oleh seluruh komponen pendidikan. Perbaikan tersebut harus berorientasi pada pencapaian mutu. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan atau sekolah pada hakikatnya harus bisa diarahkan pada pencapaian mutu. Walaupun hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi pembahasan di tataran idealisme, belum menjadi realitas dalam lembaga pendidikan, sehingga mutu pendidikan ini benar-benar misterius. Maka dari itu, perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk bisa mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan atau sekolah. Keberhasilan daripada penerapan kontrol mutu (*quality control*) memang tidak mudah, diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antara seluruh warga sekolah dan kerjasama dengan masyarakat.

3. Indikator Mutu Pendidikan

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.²⁹ Mutu dalam konteks pendidikan, berkaitan dengan upaya memberikan pelayanan yang paripurna dan memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraan

²⁷Burhanuddin dkk., *Manajemen Pendidikan*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2002), hlm. 21.

²⁸Aminatul Zahroh, *Total Quality Management*, hlm. 83.

²⁹Jarome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, hlm. 75.

pendidikan, aspek mutu (*quality*) juga akan selalu berkaitan dengan bagaimana *input* peserta didik, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan peserta didik, sampai bagaimana *output* yang dihasilkan.³⁰ Mutu dalam pendidikan memang dititik tekankan pada peserta didik dan proses yang ada di dalamnya. Tanpa adanya proses yang baik, maka sekolah yang bermutu juga akan mustahil untuk dicapai.

Mutu pendidikan juga merupakan salah satu faktor penentu daya saing bangsa, sehingga untuk dapat tetap bisa bertahan dalam percaturan global, maka pendidikan yang bermutu mutlak diperlukan. Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan peserta didik yang memiliki kemampuan, wawasan, dan ketrampilan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga memiliki peluang yang cukup untuk berkompetensi di pasar kerja manapun dengan tidak mengesampingkan aspek-aspek moral dalam kehidupannya.

Pendidikan dianggap bermutu jika mampu menunjukkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler. Berikut ini akan dijelaskan satu per satu secara lebih detail. *Pertama, input.* *Input* adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. *Input* meliputi: kebijakan mutu dan harapan, sumber daya (kesediaan masyarakat), berorientasi peserta didik, manajemen (pembagian tugas, perencanaan, kendali mutu, dan efisiensi). *Kedua, proses.* Proses merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut *input* sedangkan sesuatu dari hasil proses disebut *output*. *Ketiga, output.* *Output* dapat dijelaskan bahwa *output* sekolah dikatakan berkualitas atau bermutu tinggi jika prestasi sekolah, khususnya prestasi belajar peserta didik menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam; prestasi akademik: NEM, lomba karya ilmiah, olimpiade, dan kejuaraan-kejuaraan yang

lain. Dan prestasi non akademik: olahraga, kepramukaan, kesenian, kerajinan dan lain-lain.³¹

Sehubungan dengan hal itu, ada beberapa indikator pendidikan yang bermutu, antara lain: *Pertama*, hasil akhir pendidikan merupakan tujuan akhir pendidikan. Dari hasil tersebut diharapkan para lulusan dapat memenuhi tuntutan masyarakat bila ia bekerja atau melanjutkan studi ke lembaga pendidikan yang lebih tinggi. *Kedua*, hasil langsung pendidikan. Hasil langsung pendidikan itu berupa: pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Hasil inilah yang sering digunakan sebagai kriteria keberhasilan pendidikan. *Ketiga*, proses pendidikan. Proses pendidikan merupakan interaksi antara *raw input*, *instrumental input*, dan lingkungan, untuk mencapai tujuan pendidikan. Pada proses ini, tidak berbicara mengenai wujud gedung sekolah dan alat-alat pelajaran, akan tetapi bagaimana mempergunakan gedung dan fasilitas lainnya agar peserta didik dapat belajar dengan baik. *Keempat, instrumental input.* Terdiri dari tujuan pendidikan, kurikulum, fasilitas dan media pendidikan, sistem administrasi pendidikan, guru, sistem penyampaian, evaluasi, serta bimbingan dan penyuluhan. *Instrumental input* tersebut harus dapat berinteraksi dengan *raw input* (peserta didik) dalam proses pendidikan. *Kelima, raw input* dan lingkungan, juga mempengaruhi kualitas mutu pendidikan.³² Mutu pendidikan mengutamakan pelajar atau program perbaikan sekolah yang dilakukan secara kreatif dan konstruktif oleh pihak lembaga pendidikan.

4. Pengendalian Mutu Pendidikan

Pengendalian mutu adalah suatu usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk mengendalikan laju atau jalannya mutu sesuai dengan kemampuan masing-masing lembaga pendidikan. Dalam mengontrol

³⁰Bedjo Sujanto, *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum*, hlm. 116.

³¹Abdul Rachman Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa Visi, Misi, dan Aksi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 252-253.

³²Muhammad Nurdin, *Pendidikan Yang Menyebarkan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2005), hlm. 79-80.

mutu kita juga harus melakukan kendali mutu. Kontrol mutu (*quality control*) pendidikan dapat diselenggarakan melalui berbagai model manajemen kendali mutu. Salah satu model manajemen yang dapat digunakan adalah model PDCA (*plan, do, check, action*) yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) mutu pendidikan (*education quality*). Pada tahap *check* terdapat titik kendali mutu dimana dalam titik ini setiap pelaksana pendidikan di sekolah harus mengaudit hasil pelaksanaan tugasnya dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Setiap lembaga pendidikan selalu berusaha untuk mengendalikan mutu sesuai dengan keadaan dan kemampuan masing-masing lembaga pendidikan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam usaha pengendalian mutu itu sendiri. Usaha pengendalian mutu sekolah dapat dilakukan dengan: *Pertama*, pengendalian mutu tidak dapat menghasilkan suatu manfaat yang optimal. *Kedua*, usaha tersebut merupakan suatu kegiatan manajemen ilmiah yang ditujukan kepada sasaran tertentu dengan mengikuti siklus manajemen. *Ketiga*, pengendalian mutu merupakan usaha memperbaiki kualitas lulusan (*output*). *Keempat*, pengendalian mutu merupakan usaha untuk mengikuti siklus manajemen yang di kemukakan oleh Deming dengan mempertimbangkan unsur 5 M. Unsur 5 M tersebut yaitu: manusia (*man*), mesin (*machine*), bahan (*material*), uang (*money*), dan metode (*method*). *Kelima*, melalui cara perumusan manajemen yang lebih ilmiah yaitu dengan pendekatan ilmiah serta menggunakan data dan fakta. *Keenam*, melalui implikasi dari pengendalian mutu dalam penjaminan mutu (*quality assurance*) dengan melalui berbagai model manajemen kendali mutu sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi oleh masing-masing lembaga pendidikan atau sekolah.³³

³³Shigeru Mizuno, *Sejarah Pengendalian Mutu Terpadu di Jepang*, Terjemahan Eko Henryanto dan BN Marbun, *Pengendalian Mutu Terpadu*, (Jakarta; PT Gramedia, 1993), hlm. 13-14.

5. Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Output Melalui Kontrol Mutu (*Quality Control*)

Peraturan pemerintah (Permen) No. 23 Tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan (SKL) untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah Pasal 1 menyebutkan bahwa standar kompetensi lulusan untuk satuan pendidikan dasar dan menengah digunakan sebagai pedoman penilaian dalam menentukan kelulusan peserta didik. Sedangkan pada lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 23 Tahun 2006 Tanggal 23 Mei 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Satuan Pendidikan (SKL-SP) yaitu: *Pertama*, untuk SD/MI/SDLB/paket A. *Kedua*, SMP/MTs/SMPLB/paket B. *Ketiga*, SMA/MA/SMALB/paket C. *Keempat*, SMK/MAK. Untuk mendukung kebijakan pemerintah ini, maka untuk mewujudkan *output* yang berkualitas langkah yang digunakan yaitu membangun mutu di setiap institusi pendidikan dengan komitmen bersama. Pimpinan lembaga pendidikan atau sekolah harus mulai membaca kecenderungan masyarakat kedepan, kemudian merancang strategi baru terkait kualitas atau mutu lulusan melalui sistem kontrol mutu (*quality control*) sekolah.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan:

1. Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran (*lulusan/output*) yang dihasilkan.
2. Membangun mutu sehingga menjadi *output* yang berkualitas diperlukan komitmen bersama diantara seluruh komponen yang ada di sekolah, antara pimpinan sekolah, guru, peserta didik, staf sekolah lainnya, juga orangtua peserta didik.
3. Untuk mendapatkan mutu yang berkualitas, penyelenggaraan pendidikan tidak hanya mengutamakan faktor penyediaan *input*, tetapi juga proses. Mutu pendidikan dapat terpenuhi apabila ada manajemen

peningkatan mutu pada sekolah dengan memperhatikan unsur *input*, *proses*, dan *output*.

4. *Total Quality Management (TQM)* melalui sistem kontrol mutu (*quality control*) merupakan pendekatan yang berupaya memperbaiki mutu pendidikan melalui *proses* sehingga menjadi *output* yang berkualitas, bermutu, dan berdaya saing. Perbaikan kualitas *output* ini tidak hanya menjadi program sekolah saja tetapi juga menjadi program pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, Jarome S, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Terjemahan Yosai Triantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Burhanuddin dkk., *Manajemen Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2002.
- Bush, T. & Coleman, M. *Leadership and Strategiz Management in Education*, London: Paul Champman Publishing ltd, t.t.
- Daft, Richard L, *Management*, USA: Dryden Press, 1991.
- Departemen Pendidikan Nasional, Permen No. 23 Tahun 2006 tentang *Standar Kompetensi Lulusan Untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah*, 2006.
- Fadjar, A. Malik, *Holistika Pemikiran Pendidikan*, ed. Ahmad Barizi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Fatah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Faustno, Cardoso Gorton *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi, 2002.
- George, Terry, *Principle of Management (7th ed)*, Home Wood: Richard Irwin Inc, 1977.
- Hasan, M. Ali, dan Mukti Ali, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2003.
- Hedwig, Rinda, dan Gerardus Polla, *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Hersey, Paul, & Blachard Kenneth H, *Management of Organization Behavior*, New Jersey: Prentice Hall, Inc, 1998.
- Juran, J. M, *Kepemimpinan Mutu*, Terjemahan Edi Nugroho, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995.
- Mansur dan Mahfud Junaidi, *Rekontruksi Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia*, Jakarta: Departemen Agama RI Dirjen Kelembagaan Agama Islam, 2005.
- Mastuhu, *Menata Ulang Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21*, Yogyakarta: Safira Insani Press, 2003.
- Mizuno, Shigeru, *Sejarah Pengendalian Mutu Terpadu di Jepang*, Terjemahan Eko Henryanto dan BN Marbun, *Pengendalian Mutu Terpadu*, Jakarta; PT Gramedia, 1993.
- Muhaimin, *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Malang*, Malang: UIN Press, 2005.
- Mulyasana, Dedy, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Murgatroyd, Stephen, and Colin Morgan, *Total Quality Management and The School*, Buckingham Philadelphia: University Press, 1994.
- Nasution, M. N, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nurdin, Muhammad, *Pendidikan Yang Menyebarkan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2005.
- Sagala, Syaiful, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah*, Bandung: Alfabeta, 2009.

- Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education*, Terjemahan Ahmad Ali Riyadi-Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2006.
- Shaleh, Abdul Rachman, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa Visi, Misi, dan Aksi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Shermerhorn, J.R, *Manajemen*, Terjemahan Parnwa Putranta, Yogyakarta: Andi, 1995.
- Stoner, James A.F, *Management* (6th ed.), London: Prentice Hall International Inc, 1995.
- Sudjono, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Falah Production, 2000.
- Sujanto, Bedjo, *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum: Mengorek Kegelisahan Guru*, Jakarta: Sagung Seto, 2007.
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Jakarta: Grasindo, 2002.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Usman, Husaini, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Winata, Ali, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Yunus, Falah, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. http://www.duniaguru.com/index.php?option=com_content&task=view&id=176&Itemid=40, diakses 3 April 2015.
- Zahroh, Aminatul, *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.