

PERAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PENDIDIKAN

Rika Sa'diyah, Nurhidayah Siregar, Siti Shofiyah, Anisah Meidiana

Universitas Muhammadiyah Jakarta

ikafina@gmail.com

siregarnurhidayah30@gmail.com

sitishofiyah02@gmail.com

anisahmydn@gmail.com

ABSTRACT.

Integrated Quality Management (Total Quality Management) in the context of education is a methodological philosophy of continuous improvement, which can provide a set of practical tools to any educational institution in meeting the needs, wants and expectations of customers, present and future. TQM is a management system that elevates quality as a business strategy oriented to customer satisfaction by involving all members of the organization. Total Quality Management is an approach in running a business that tries to maximize organizational competitiveness through continuous improvement of products, services, people, labor, processes, and the environment.

In essence, the goal of educational institutions is to create and maintain customer satisfaction and in TQM customer satisfaction is determined by the educational institution's stakeholders, because only by understanding the process and customer satisfaction can the organization realize and value quality. All efforts and management in TQM must be directed at a main goal, namely customer satisfaction. What management does is useless if it does not create customer satisfaction. Therefore, in schools the quality of integrated quality will depend on: continuous improvement, gradual improvement, cultural changes, maintaining relationships with customers, colleagues as customers, internal marketing, professionalism and customer focus and the quality of meaningful learning. that educational institutions must take seriously the issues of learning styles and needs.

Keywords: *Integrated Quality Management, Education*

ABSTRACT.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Pada hakikatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholder* lembaga pendidikan tersebut, karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha dan manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, di dalam sekolah kualitas mutu terpadu akan tergantung kepada: perbaikan yang terus menerus, *kaizen* (perbaikan sedikit demi sedikit), perubahan kultur, menjaga hubungan dengan pelanggan, kolega sebagai pelanggan, pemasaran internal, profesionalisme dan *focus* pelanggan serta mutu pembelajaran bermakna bahwa institusi pendidikan harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran.

Kata-kata Kunci: *Manajemen Mutu Terpadu, Pendidikan*

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu bentuk perwujudan kebudayaan manusia yang dinamis dan sarat dengan perkembangan. Oleh karena itu, perubahan atau perkembangan pendidikan adalah hal yang memang seharusnya terjadi sejalan dengan perubahan budaya kehidupan. Perubahan dalam arti perbaikan pendidikan pada semua tingkat perlu terus menerus dilakukan sebagai antisipasi kepentingan masa depan.

Pendidikan yang mampu mendukung pembangunan di masa depan adalah pendidikan yang mampu mengembangkan potensi peserta didik, sehingga yang bersangkutan mampu menghadapi dan memecahkan problema kehidupan yang dihadapinya. Pendidikan harus menyentuh potensi nurani maupun potensi kompetensi peserta didik. Konsep pendidikan tersebut terasa semakin penting ketika seseorang harus memasuki kehidupan di masyarakat dan dunia kerja, karena yang bersangkutan harus mampu menerapkan apa yang dipelajari di sekolah untuk menghadapi problem yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari saat ini maupun yang akan datang.

Pemikiran ini mengandung konsekuensi bahwa penyempurnaan atau perbaikan pendidikan formal untuk mengantisipasi kebutuhan dan tantangan masa depan perlu terus menerus dilakukan dan diselaraskan dengan perkembangan kebutuhan dunia usaha, perkembangan dunia kerja, serta perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Dewasa ini Pendidikan Nasional tengah menghadapi isu krusial. Isu yang paling sensitif terkait dengan mutu pendidikan, relevansi pendidikan, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, debirokrasi dan perilaku pemimpin pendidikan.

Hal tersebut masih sangat kontradiktif dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) bab II pasal 3 disebutkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab, dan pada bab III pasal 4 ayat 6 disebutkan bahwa prinsip penyelenggaraan pendidikan adalah dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan (Sisdiknas, 2003;No. 20).

Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, bahkan masih banyak kegagalan ini disebabkan antara lain; masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga tidak sesuai dengan bidang keahliannya (termasuk didalamnya pengangkatan kepala madrasah/sekolah yang kurang profesional bahkan hanya mengutamakan nuansa politis dari pada profesionalisme), penanganan masalah bukan pada ahlinya, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum dapat diwujudkan secara signifikan. Menurut Sidi (2001) telah diupayakan tidak kurang 12 strategi pembangunan pendidikan nasional, antara lain 1) Menerapkan perencanaan berbasis kompetensi lokal. 2) Meningkatkan pemerataan pendidikan. 3) Menetapkan sistem manajemen mutu secara menyeluruh. 4) Mereview kurikulum secara periodik serta mengembangkan implementasi kurikulum secara kontinyu. 5) Merancang proses penerapan pendekatan dan metode serta isi pendidikan yang memberi kesempatan luas kepada peserta didik dan warga belajar untuk mengembangkan potensi kemampuannya secara luas. 6) Meningkatkan sistem manajemen sumber daya pendidikan yang lebih adil dan memadai serta mendayagunakan dan memobilisasi sumber dana secara efisien. 7) Menyusun rambu-rambu kebijakan pengembangan program pendidikan yang luwes. 8) Membuat peraturan perundangan yang mengatur perimbangan peran pemerintah dan non pemerintah dalam pendidikan secara komprehensif. 9) Mengurangi unit birokrasi yang dipandang kurang bermanfaat. 10) Mengupayakan secara konsisten dukungan dana yang memadai terutama untuk prioritas program pendidikan sebagai *public goods*. 11) Menjaga konsistensi dan berkelanjutan internalisasi nilai-nilai pendidikan nasional diantara tiga pusat pendidikan ; yaitu keluarga, sekolah dan masyarakat, dan 12) Mengkaji pendekatan pembelajaran yang berorientasi pada *life skill*.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S Jerome, (2005:38), menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan, 2) Keterlibatan total, 3) Pengukuran, 4) Komitmen, 5) Perbaikan berkelanjutan.

Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Pada kesempatan ini, lembaga pendidikan Islam harus mampu merubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada mutu semua aktifitas yang berinteraksi didalamnya, seluruhnya mengarah pencapaian pada mutu.

Suryadi Poerwanegara (2002;12) menyampaikan ada enam unsur dasar yang mempengaruhi suatu produk : 1) Manusia, 2) Metode, 3) Mesin, 4) Bahan, 5) Ukuran, 6) Evaluasi Berkelanjutan.

Pemimpin lembaga pendidikan atau kepala sekolah adalah *motivator*, *event organizer*, bahkan penentu arah kebijakan sekolah yang akan menentukan bagaimana tujuan-tujuan pendidikan pada umumnya direalisasikan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memenuhi kriteria sebagai berikut: 1) Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif, 2) Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, 3) Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan, 3) Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah, 4) Bekerja dengan Tim manajemen, 5) Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan (E.Mulyasa : 2004; 126).

Setiap lembaga pendidikan, dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada “pelanggannya“. Agar tugas ini terwujud, maka sekolah/madrasah perlu didukung sistem manajemen yang baik. Beberapa ciri sistem manajemen yang baik adalah adanya pola pikir yang teratur (*administrative thinking*), pelaksanaan kegiatan yang teratur (*administrative behaviour*), dan penyikapian terhadap tugas-tugas kegiatan secara baik (*administrative attitude*).

Untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di lingkungan pendidikan terletak pada Manajemen Mutu Terpadu yang akan memberi solusi para profesional pendidikan untuk menjawab tantangan masa kini dan masa depan. Karena Manajemen Mutu Terpadu dapat digunakan untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis dan pemerintah. Manajemen Mutu Terpadu dapat membentuk masyarakat responsif terhadap perubahan tuntutan masyarakat di era globalisasi ini. Manajemen Mutu Terpadu juga dapat membentuk sekolah yang tanggap

dan mampu merespon perubahan yang terjadi dalam bidang pendidikan demi memberikan kepuasan pada stakeholder.

Mengacu kepada latar belakang masalah di atas, dapat ditegaskan bahwa mutu pendidikan nasional saat ini sedang menghadapi problem yang pelik dan kompleks, bukan saja problem-problem rutin-administrasi, namun pula hadirnya kemampuan keterampilan manajerial pimpinan lembaga pendidikan, perubahan perilaku dan pola hidup pimpinan lembaga pendidikan khususnya di lembaga pendidikan Islam, rendahnya partisipasi dan tanggung jawab secara komprehensif tenaga pendidik dan kependidikan, niat yang kurang tulus dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) yang diemban olehnya atau *Team Work* Tenaga Pendidik dan Kependidikan, para pelanggan pengguna lulusan menuntut profesionalisme terhadap teori, skill, dan pengalaman yang mereka miliki sesuai dengan tuntutan lapangan, masih carut marutnya pemahaman dan aplikasi teori belajar dan pembelajaran yang dimiliki oleh para guru maupun dosen, dan Evaluasi kebijakan pendidikan dan evaluasi pembelajaran yang masih labil dan berubah-ubah akan mempengaruhi kegoncangan pemahaman dan ketidaknyamanan pendidik dan tenaga kependidikan.

PEMBAHASAN

Manajemen Mutu Terpadu.

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan (Hasibuan, 2004:1).

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. (Edward Sallis, 2010:73). Sedangkan Santoso, (2003:4), menyampaikan bahwa TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan (Nasution M.N, 2004:18).

Pada hakikatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha dan manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, di dalam sekolah kualitas mutu terpadu akan tergantung kepada:

1. Perbaikan yang terus menerus. Institusi harus melakukan perbaikan secara terus menerus, melakukan perbaikan dan perubahan secara konstan dan terarah menuju perbaikan mutu jangka panjang dengan menciptakan kultur perbaikan terus menerus.
2. *Kaeizen* (perbaikan sedikit demi sedikit/*step by step improvement*). TQM diwujudkan dalam rangkain proyek-proyek berskala kecil.
3. Perubahan kultur. TQM memerlukan perubahan kultur yang meliputi a) perubahan lingkungan, b) alat keterampilan kerja (prosedur dan sistem yang sederhana), c) Lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan prestasi yang diraih.
4. Menjaga hubungan dengan pelanggan. Para pelanggan pendidikan memainkan peranan penting dalam mutu belajar mereka masing-masing. Oleh karenanya, perlu diperjelas apa yang ditawarkan institusi dengan apa yang diharapkan oleh pelajar.
5. Kolega sebagai pelanggan. Kolega dalam institusi adalah pelanggan eksternal, yang memerlukan pelayanan internal agar mereka mampu mengerjakan tugas secara efektif.
6. Pemasaran internal. Pemasaran internal adalah sebuah utama dari komunikasi ide. Hal ini merupakan proses yang positif dan proaktif yang memerlukan sebuah komitmen memberdayakan agar staf selalu mengetahui informasi dengan terus menerus mendengar pendapat-pendapat mereka.
7. Profesionalisme dan focus pelanggan. Pelatihan guru dalam konsep mutu merupakan elemen penting dalam upaya perubahan kultur. Staf harus faham bagaimana mereka dan muridnya memperoleh manfaat dari focus terhadap pelanggan.
8. Mutu pembelajaran. Institusi pendidikan harus menagkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan differensi dalam pembelajaran. Pelajar adalah pelanggan utama, dan jika model pembelajaran tidak memenuhi kebutuhan individu, itu berarti belum mencapai mutu terpadu.

Kerjasama Tim (*Team Work*)

Kerjasama tim merupakan unsur yang sangat penting dalam Manajemen Mutu Terpadu. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan memiliki tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh stakeholders. Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan komponen penting dalam TQM, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara ber-kesinambungan.

Fungsi kerjasama tim sebagai berikut 1) Bertanggungjawab pada mutu pembelajaran, 2) Bertanggungjawab pada pemanfaatan waktu para guru, material serta ruang yang dimanfaatkan, 3) Menjadi sarana untuk mengawasi, mengevaluasi dan meningkatkan mutu, 4) Bertindak sebagai penyalur informasi kepada pihak manajemen tentang perubahan-perubahan yang dalam proses peningkatan mutu tim.

Faktor-faktor Penghambat Kerja Tim yaitu identitas pribadi anggota tim, hubungan antara anggota tim dan identitas tim dalam organisasi.

Kunci Keberhasilan Tim

Ada tiga komponen saling berkaitan yang mempengaruhi kinerja dalam produktifitas suatu tim, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi secara keseluruhan. Budaya atau kultur suatu organisasi akan menentukan sikap, perilaku dan cara berfikir seluruh anggota dalam mencapai misi dan tujuan yang dipengaruhi oleh filosofi organisasi, norma, kode etik, sistem penghargaan dan harapan dari para anggota organisasi.
2. Tim Kerja. Tim kerja mampu mencapai kinerja atau produktivitas yang diharapkan apabila dilakukan dengan adanya peranan dan tanggungjawab yang jelas, mampu melaksanakan

manajemen konflik, adanya prosedur operasi yang jelas dan simple, serta pencapaian misi tim.

3. Para individu anggota tim. Sifat individu anggota tim harus memiliki beberapa persyaratan agar kinerja atau produktivitas meningkat, yaitu: memiliki kesadaran dini untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan tim, memiliki apresiasi terhadap perbedaan individual, bersikap empati dan perhatian yang besar dalam penyampaian tugas masing-masing individu anggota tim.

Strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam Pencapaian Tujuan;

1. Saling ketergantungan; Saling ketergantungan individu dalam sebuah tim sangat penting dalam hal informasi, sumber daya, pelayanan tugas, karena hal ini dapat memperkuat kekompakan tim dalam mencapai kepuasan seluruh stakeholders.
2. Perluasan Tugas; Tim harus diberi tantangan, karena reaksi atau tanggapan terhadap tantangan tersebut membentuk semangat persatuan, kebanggaan dan kesatuan tim.
3. Penjajaran (*alignment*); Rasa individualistis harus dibuang dalam rangka mencapai misi bersama.
4. Bahasa yang umum; Dalam pemakaian istilah harus memakai bahasa umum agar supaya mudah dipahami oleh semua anggota tim.
5. Kepercayaan/Respek; Dalam tim harus berusaha membentuk kepercayaan dan respek demi tercapainya kerjasama yang baik.
6. Kepemimpinan; Dalam tim setiap individu memiliki bakat dan kemampuan anggota tim.
7. Keterampilan pemecahan masalah; Kemampuan memecahkan masalah dalam tim harus dibina, karena masalah sering muncul dalam organisasi.
8. Keterampilan menangani konfrontasi konflik; Dalam Manajemen Mutu Terpadu dibutuhkan keterampilan menghadapi perbedaan pendapat dan menyampaikan ketidaksetujuan terhadap pendapat orang lain tanpa merusak keharmonisan dalam tim.
9. Penilaian/tindakan; Penilaian dilakukan dengan memantau dan membandingkan apa yang telah dilakukan dengan pernyataan misi dan rencana tindakan yang ada.
10. Penghargaan; Penghargaan atas kesuksesan tim dalam menyelesaikan tugas merupakan motivasi tim untuk bekerja lebih baik dalam mencapai tujuan selanjutnya.

Menurut Edward Sallis parameter efektifitas tim adalah, sebagai berikut :

1. Sebuah tim memerlukan peran anggota yang telah didefinisikan secara jelas. Hal ini penting untuk mengetahui siapa pemimpin tim dan siapa yang memfasilitator tim.
2. Tim membutuhkan tujuan yang jelas. Tim harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas untuk dicapai. Tujuan harus realistis, dapat dicapai dan relevan bagi kepentingan seluruh anggota.
3. Sebuah tim membutuhkan sumberdaya-sumberdaya dasar untuk beroperasi. Kebutuhan sumber daya dasar adalah manusia, waktu, ruang dan energi.
4. Sebuah tim perlu mengetahui tanggungjawab dan otoritas. Kekecewaan akan lahir jika terdapat pertimbangan yang diabaikan atau jika tim berlebihan dalam menggunakan otoritasnya.
5. Sebelum tim membutuhkan rencana kerja. Rencana mencakup visi, misi tentang langkah-langkah yang dibutuhkan dalam penyelesaian tugas dan sumber daya bagi tim.
6. Sebuah tim membutuhkan seperangkat aturan untuk bekerja. Aturan-aturan harus sederhana dan disetujui oleh seluruh anggota tim, mereka adalah tahap penting dalam penentuan norma.
7. Tim perlu menggunakan alat-alat yang tepat untuk mengatasi masalah dan menemukan solusinya.
8. Tim perlu mengembangkan sikap tim yang baik dan bermanfaat.

Ada beberapa hal yang secara ideal harus dilakukan oleh seluruh anggota tim yaitu kemampuan untuk; 1) Menginisiasikan diskusi, 2) Mencari informasi dan opini, 3) Mengusulkan prosedur untuk mencapai tujuan, 4) Menjelaskan atau mengurangi ide, 5) Menyimpulkan, 6) Tes untuk mufakat, 7) Bertindak sebagai moderator lalu lintas percakapan langsung, menghindari percakapan simultan, menghambat pembicaraan yang dominan, memberi kesempatan pada pembicara yang lain, menjaga percakapan dari hal-hal yang menyimpang, 8) Kompromis dan kreatif dalam mengatasi perbedaan, 9) Mencoba untuk mengurangi ketegangan dalam kelompok dan berusaha bekerja menembus masalah-masalah yang sulit, 10) Mengekspresikan perasaan kelompok dan meminta yang lain untuk mengecek kesan tersebut, 11) Membuat kelompok setuju terhadap standar, 12) Merujuk pada dokumentasi dan data, 13) Memuji dan mengoreksi anggota dengan cara yang fair dan mampu menerima komplain sama baiknya dengan pujian.

Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Sekolah yang baik adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Pelanggan sekolah ada dua macam yaitu 1) Pelanggan Internal: guru, pustakawan, laboran, teknisi dan administrasi, 2) Pelanggan Eksternal terdiri dari Pelanggan primer: siswa, pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat serta pelanggan tertier: pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi dan dunia usaha).

Menurut Edward Sallis, dalam institusi pendidikan pelanggan utama adalah pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi turut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu didesain agar dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di sekolah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa. Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri, belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang memiliki andil dalam kegiatan-kegiatan

instruksional atau pembuatan peraturan sekolah memiliki rasa cinta terhadap sekolah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan-kegiatan sekolah.

Selama ini siswa dijadikan obyek di kelas ketimbang dijadikan sebagai subyek pendidikan. Siswa diharuskan tunduk kepada seluruh aturan yang dibuat oleh sekolah, siswa tidak diberi kesempatan untuk mengungkapkan kemampuan yang dimilikinya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan peraturan yang ada di sekolah dalam keadaan terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan peraturan.

Bahwa orientasi negatif bisa muncul jika kebijakan, tujuan dan norma sekolah atau implementasi semuanya dikembangkan tanpa melibatkan siswa atau siapa saja yang akan melaksanakannya. Sebaliknya keterlibatan mereka yang maksimal, terutama siswa akan memberikan respon positif terhadap program, peraturan, tuntutan atau norma-norma sekolah, keterlibatan siswa dalam perencanaan aktifitas kelas adalah merupakan bagian dari aspek otonomi dan kontrol dari siswa sendiri. Jika siswa merasa tidak berseberangan dengan aturan kelas, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan perilaku positif terhadap sekolah secara umum dan terhadap prestasi akademis secara khusus.

Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak di sekolah merupakan hal yang penting dilakukan oleh institusi pendidikan dan inilah salah satu unsur penting dalam TQM. Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan penguasaan diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di sekolah. Peran orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan seperti jenis sekolah yang dimasuki anak atau akses ke perpustakaan, multi media seperti internet dan televisi pendidikan. Orang tua dapat membentuk perkembangan kognitif anak dan pencapaian akademik secara langsung dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan mereka. Orang tua juga mengajarkan anak norma dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya yang relevan dengan suasana kelas.

Alternatif Cara untuk Mengakrabkan antara Sekolah dan Orang Tua

Alternatif cara mengakrabkan antara sekolah dan orang tua diantaranya; 1) Lakukan komunikasi secara intensif, secara proaktif sekolah menghubungi orang tua siswa. 2) Kirimkan ucapan selamat bergabung dengan sekolah dan komite, bagi orang tua siswa baru, setelah perlu dilakukan pengenalan dan orientasi singkat agar orang tua mengetahui sekolah dengan aktivitasnya. 3) Rapat tertentu, sebaiknya dilakukan pada level kelas, sehingga diantara rapat dapat efektif dan orang tua dapat saling kenal. 4) Kirimkan berita sekolah secara periodik, sehingga orang tua selalu mengetahui perkembangan terakhir. 5) Bagikan daftar personal sekolah secara lengkap, termasuk alamat dan tugas-tugas pokok mereka, sehingga orang tua dapat menghubungi. 6) Mengundang orang tua jika anaknya berprestasi, jangan hanya mengundang kalau anaknya bermasalah. 7) Melakukan kunjungan rumah bila diperlukan. 8) Libatkan orang tua sebagai sponsor/panitia kegiatan di sekolah. 9) Memberi peran orang tua untuk mengambil keputusan, sehingga merasa bertanggungjawab untuk melaksanakannya. Dorong guru untuk melibatkan orang tua dalam menunjang keberhasilan belajar siswa.

Usaha yang dapat dilakukan untuk mendorong orang tua terlibat pada kegiatan di sekolah diantaranya; 1) Lakukan identifikasi kebutuhan sekolah dan bagaimana orang tua dapat membantu pada kegiatan tersebut. Libatkan guru, staf dan wakil komite sekolah dalam identifikasi tersebut. Susun uraian tugas untuk posisi-posisi yang mungkin dapat dibantu oleh orang tua sebagai relawan. Upayakan tugas tersebut tidak terikat oleh jadwal waktu yang ketat. 2) Bantu guru untuk menyusun program relawan yang terkait dengan tugasnya. 3) Informasikan secara luas program relawan tersebut, lengkap dengan deskripsi tugas untuk setiap tugas/posisi. 4) Undang orang tua yang bersedia menjadi relawan. 5) Berikan penghargaan bagi orang tua yang telah melaksanakan tugas sebagai relawan.

PENUTUP

Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional pemerintah telah menyelenggarakan perbaikan-perbaikan peningkatan mutu pendidikan pada berbagai jenis dan jenjang. Manajemen berbasis mutu dapat menjadi alternatif perbaikan/inovasi pendidikan jika dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan dilakukan melalui pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga

pendidikan sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan.

Guru, Staf dan setiap orang dalam institusi pendidikan turut memberikan jasa kepada para kolega mereka sesama pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan. Peran orang tua dalam motivasi diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di sekolah. Orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- BSNP. 2006. *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah*, Jakarta.
- Busahdiar, B. (2016). Dinamika Pendidikan Di Pesantren. Misykat al-Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat, 27(2)
- Mulyasa, E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution.M.N. (2004) *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan Untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah, Jakarta.
- Prawirosentono, Suryadi. 2005. *Filosofi Bar Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sallis, Edward. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (terjemahan Ahmad Riyadi dan Fahrurrozi)*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sudin, M. (2016). Pesantren, Transformasi sosial dan Kebangkitan Intelektualisme Islam. Misykat al-Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat, 27(1)
- Syafrudin. 2006. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Grasindo .