

MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM



**Suhendi, Amanda Azah Raawani, Wildan Maulana Firdaus, Kustia Wulandari,
Winda Apriliyani, Usaid Abdul Kadir, Hendra Nugroho, Linda Oktaviani, Aas
Nurhaeni, Ersu Marsela, Inas Nur Syifa, Sapitri Halimatus Sadiah, Mesya
Trisna**

**MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM : STRATEGI,
PRINSIP DAN IMPLEMENTASI**

**Suhendi, Amanda Azah Raawani, Wildan Maulana Firdaus, Kustia Wulandari, Winda
Apriliani, Usaid Abdul Kadir, Hendra Nugroho, Linda Oktaviani, Aas Nurhaeni, Ersu
Marsela, Inas Nur Syifa, Sapitri Halimatus Sadiah, Mesya Trisna**

Sanksi Pelanggaran Pasal 72
Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002
Tentang Hak Cipta

1. Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (1) atau Pasal 49 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana paling lama 7 (tahun) dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait sebagai dimaksud pada Ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

**MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM : STRATEGI,
PRINSIP DAN IMPLEMENTASI**

**Suhendi, Amanda Azah Raawani, Wildan Maulana Firdaus, Kustia Wulandari, Winda
Apriliani, Usaid Abdul Kadir, Hendra Nugroho, Linda Oktaviani, Aas Nurhaeni, Ersu
Marsela, Inas Nur Syifa, Sapitri Halimatus Sadiah, Mesya Trisna**



YAYASAN PUTRA ADI DHARMA

**MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM : STRATEGI,
PRINSIP DAN IMPLEMENTASI**

Penulis :

Suhendi, Amanda Azah Raawani, Wildan Maulana Firdaus, Kustia Wulandari, Winda Apriliani, Usaid Abdul Kadir, Hendra Nugroho, Linda Oktaviani, Aas Nurhaeni, Ersu Marsela, Inas Nur Syifa, Sapitri Halimatus Sadiyah, Mesya Trisna

ISBN : 62-2040-4587-790

IKAPI : No.498/JBA/2024

Editor :

Annida Muthi'ah

Penyunting :

Yayasan Putra Adi Dharma

Desain sampul dan Tata letak

Yayasan Putra Adi Dharma

Penerbit :

Yayasan Putra Adi Dharma

Redaksi :

Wahana Pondok Ungu Blok B9 no 1, Bekasi

Office Marketing Jl. Gedongkuning, Banguntapan Bantul, Yogyakarta

Office Yogyakarta : 087777899993

Marketing : 088221740145

Instagram : @ypad_penerbit

Website : <https://ypad.store>

Email : teampenerbit@ypad.store

Cetakan Pertama Juni 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini berjudul *MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM : STRATEGI, PRINSIP DAN IMPLEMENTASI*, yang disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan praktis dalam penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) di bidang pendidikan.

Pendidikan yang berkualitas adalah salah satu kunci utama dalam membangun sumber daya manusia yang kompeten dan berkarakter. Dalam konteks ini, penerapan TQM dalam pendidikan menjadi sangat penting. TQM, dengan prinsip-prinsipnya yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan, memberikan dasar yang kuat untuk menciptakan pendidikan yang tidak hanya mengutamakan hasil, tetapi juga proses yang efektif dan efisien.

Buku ini membahas berbagai konsep yang mendalam mengenai manajemen mutu, mulai dari definisi mutu dalam pendidikan, prinsip-prinsip TQM, hingga langkah-langkah strategis dalam mengimplementasikan TQM di lembaga pendidikan. Selain itu, buku ini juga mengulas secara rinci peran kepemimpinan, keterlibatan guru dan staf, serta budaya mutu yang harus dibangun dalam lingkungan pendidikan untuk mencapai tujuan mutu yang optimal.

Pada setiap bab, pembaca akan menemukan penjelasan yang komprehensif mengenai teori-teori manajemen mutu, strategi perencanaan dan implementasi, serta pengukuran dan evaluasi mutu pendidikan. Buku ini juga memberikan wawasan tentang teknologi informasi dan alat-alat evaluasi yang dapat mendukung penerapan TQM dalam pendidikan.

Saya berharap buku ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan pendidikan di Indonesia, khususnya dalam menciptakan sistem pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Semoga para pembaca, baik pendidik, pemimpin pendidikan, maupun pihak terkait lainnya, dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM untuk meningkatkan kualitas pendidikan di lembaga masing-masing.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat menjadi sumber inspirasi dan panduan yang berguna dalam mewujudkan pendidikan yang lebih baik di masa depan.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
Bab 1 Pengantar Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pendidikan	1
Bab 2 Konsep Mutu dalam Pendidikan.....	9
Bab 3 Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan	24
Bab 4 Peranan Kepemimpinan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan	34
Bab 5 Perencanaan Strategis Untuk Meningkatkan Mutu	42
Bab 6 Pendekatan Sistemik dan Proses Dalam TQM Pendidikan	49
Bab 7 Budaya Mutu dalam Pendidikan.....	61
Bab 8 Keterlibatan Guru dan Staf Dalam Penerapan TQM	74
Bab 9 Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Total Quality Management (TQM).....	85
Bab 10 Evaluasi dan Pengukuran Mutu Pendidikan	92
Bab 11 Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan	102
Bab 12 Audit Mutu Dan Akreditasi Pendidikan	113
Bab 13 Peran Teknologi Dalam Mendukung TQM di Pendidikan.....	126
DAFTAR PUSTAKA	137

Bab 1

Pengantar Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pendidikan

1.1 Definisi Mutu

Menurut beberapa ahli, konsep kualitas (mutu) digunakan untuk produk dan layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Juran (1951) menyatakan bahwa kualitas produk terkait dengan "kecocokan penggunaan", atau kemampuan untuk digunakan. Dengan kata lain, kualitas produk harus mampu memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan konsumen. Kualitas didefinisikan oleh Crosby (1979) sebagai "konformansi dengan persyaratan", yang berarti bahwa produk atau layanan sesuai dengan standar atau persyaratan yang ditetapkan. Kualitas, menurut Deming (1986), ditentukan oleh seberapa baik produk memenuhi persyaratan pasar atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sepenuhnya, juga dikenal sebagai "kepuasan pelanggan sepenuhnya", adalah hal yang paling penting, menurut Feigenbaum (1951). Terakhir, ASQC mengatakan kualitas adalah fitur dan karakteristik produk yang memenuhi atau melebihi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian bahwa kualitas (mutu) suatu produk atau layanan sangat bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Beberapa ahli, seperti Juran, Crosby, Deming, Feigenbaum, dan ASQC, sepakat bahwa kualitas dapat diukur berdasarkan sejauh mana produk atau layanan sesuai dengan standar, persyaratan, dan ekspektasi pasar atau pelanggan, dengan tujuan utama mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya.

1.2 Definisi Mutu Menurut ISO

ISO mendefinisikan mutu sebagai standar kualitas yang luas, mencakup berbagai elemen. Pertama, mutu didefinisikan sebagai kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, yang menunjukkan bahwa produk atau layanan sesuai dan layak digunakan sesuai dengan fungsinya. Selain itu, mutu juga merupakan keselarasan dengan spesifikasi, yang menunjukkan bahwa produk atau layanan harus memenuhi standar atau persyaratan yang telah ditetapkan. Selain itu, mutu berarti bebas dari cacat, yang berarti produk harus bebas dari kesalahan. Mutu juga diukur dari kepuasan pelanggan, dengan tujuan akhir untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Mutu juga mencakup nilai pelanggan, yang menunjukkan bahwa produk harus memberikan manfaat yang berharga bagi pelanggan. Selain itu, mutu menunjukkan kredibilitas, yang berarti pelanggan dapat mempercayai barang

atau jasa tersebut. Terakhir, kualitas adalah kebanggaan untuk memiliki apa yang Anda berikan.

Oleh karena itu, kualitas, atau mutu menurut ISO, mencakup berbagai aspek penting, seperti kesesuaian produk atau layanan dengan tujuan dan fungsinya, kesesuaian dengan spesifikasi, bebas dari cacat, dan kemampuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelanggan kepuasan, nilai yang diberikan produk kepada pelanggan, kredibilitas yang dapat diandalkan, dan kebanggaan yang dihasilkan dari memiliki produk atau layanan tersebut, adalah semua indikator yang menentukan kualitas.

1.3 Karakteristik Mutu

Karakteristik kualitas terdiri dari berbagai elemen yang menjelaskan kualitas utama suatu organisasi. Pertama, kualitas adalah nilai bagi pelanggan; kualitas memiliki nilai yang signifikan dan relevan bagi pelanggan karena mencerminkan keuntungan yang dapat mereka rasakan secara langsung. Selain itu, kualitas bersifat subjektif dan merupakan sasaran yang terus berubah, sehingga persepsi kualitas dapat berubah sesuai dengan kebutuhan, ekspektasi, dan pengalaman pelanggan yang berubah-ubah..

Investasi dalam kualitas tidak selalu berarti lebih banyak biaya; dengan kata lain, investasi dalam kualitas tidak selalu berarti lebih banyak biaya. Peningkatan kualitas bahkan dapat meningkatkan produktivitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Setiap anggota organisasi memiliki peran dalam menciptakan kualitas. Terakhir, meskipun mutu tidak dapat dikendalikan sepenuhnya, proses yang menghasilkannya dapat dikendalikan, yang berarti bahwa pendekatan untuk mengendalikan mutu lebih baik dilakukan melalui pengelolaan proses yang teratur dan terukur dalam perusahaan.

1.4 Lima Ciri Kecocokan Penggunaan

Untuk menentukan apakah suatu produk atau layanan memenuhi harapan pengguna, lima ciri kecocokan penggunaan atau kemampuan penggunaan disebutkan. Pertama, dari segi teknologi, kecocokan penggunaan diukur melalui kekuatan atau daya tahan produk, yang memastikan bahwa produk dapat berfungsi dengan baik dan bertahan lama sesuai kebutuhan. Kedua, aspek psikologis mencerminkan citra, rasa, atau status yang diwakili produk, yang berkontribusi pada memenuhi kebutuhan emosional atau persepsi pengguna terhadap kualitas.

Ketiga, kecocokan penggunaan ditentukan oleh waktu, yaitu kehandalan produk dalam memenuhi fungsi atau tujuannya tepat waktu, memberikan pengguna rasa aman dan percaya terhadap konsistensi produk. Keempat, aspek kontrak menunjukkan bahwa produk

memiliki jaminan atau garansi, yang meningkatkan kepercayaan pengguna dengan memberikan perlindungan tambahan. Terakhir, elemen etika sangat penting untuk menentukan kecocokan penggunaan melalui sopan santun, keramahan, dan kejujuran yang ditunjukkan dalam layanan atau interaksi, memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan dihormati.

Oleh karena itu, ada lima indikator kecocokan penggunaan yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu produk atau layanan memenuhi harapan pengguna atau tidak. Produk memiliki ciri-ciri berikut: kekuatan dan daya tahan (teknologi), citra atau status (psikologis), kehandalan untuk memenuhi tujuan tepat waktu (waktu), adanya jaminan atau garansi (kontrak), dan elemen etika, seperti sopan santun dan keramahan dalam interaksi. Untuk memastikan bahwa layanan atau produk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, semua komponen ini penting.

1.5 Pentingnya Mutu

Berbagai aspek manajemen yang mendukung keunggulan organisasi menunjukkan pentingnya kualitas. Dalam manajemen operasional, kualitas adalah kebijakan atau strategi penting untuk meningkatkan daya saing. Dengan memastikan kualitas yang sama dalam setiap proses operasional, perusahaan dapat mengoptimalkan efisiensi, menekan biaya, dan menghasilkan produk yang lebih baik, sehingga mereka dapat bersaing lebih baik di pasar..

Namun, dalam manajemen pemasaran, mutu adalah bagian penting dari bauran pemasaran, juga dikenal sebagai marketing mix. Bauran ini terdiri dari produk, harga, promosi, dan saluran distribusi, dan semuanya harus menunjukkan produk berkualitas tinggi agar dapat menarik minat dan memenuhi harapan pelanggan. Produk berkualitas tinggi dapat meningkatkan citra merek, memungkinkan harga yang lebih kompetitif, meningkatkan efektivitas promosi, dan meningkatkan efisiensi distribusi. Singkatnya, kualitas memainkan peran penting dalam seluruh komponen pemasaran dan meningkatkan daya tarik dan kepuasan pelanggan.

1.6 Dimensi Mutu

Dalam dimensi mutu, ada beberapa elemen penting yang menentukan kualitas produk dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna. Dimensi pertama adalah performa, yang berkaitan dengan aspek fungsional produk, yang berarti produk harus dapat melakukan fungsi utamanya dengan baik dan sesuai dengan tujuan penggunaannya. Selanjutnya adalah fitur,

atau fitur ekstra, yaitu fitur yang membedakan produk dari yang lain dan menambah nilai bagi pengguna. Fitur-fitur ini dapat mencakup teknologi baru, kemampuan tambahan, atau inovasi yang meningkatkan pengalaman pelanggan.

Faktor lain yang sangat penting adalah keandalan, juga dikenal sebagai reliabilitas. Keandalan berarti produk mampu bertahan dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan atau kegagalan fungsi. Terakhir, dimensi konformitas, juga dikenal sebagai konformitas, mengacu pada seberapa dekat produk dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Kesesuaian ini memastikan bahwa produk dibuat sesuai dengan standar kualitas tertentu, sehingga produk akhirnya memenuhi ekspektasi konsumen dan standar kualitas yang diharapkan.

Di bawah dimensi kualitas terdiri dari berbagai elemen yang berfungsi sebagai tolok ukur kualitas suatu produk atau layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Dimensi pertama adalah performa atau kinerja, yang berkaitan dengan aspek fungsional produk, yang menunjukkan sejauh mana produk mampu melakukan fungsi utamanya secara efisien sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dimensi kedua adalah fitur atau fitur, yang mencakup ciri-ciri unik atau tambahan yang meningkatkan nilai produk, menjadikannya lebih berharga.

Konformitas, juga dikenal sebagai konformitas, menentukan seberapa dekat produk dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa produk diproduksi sesuai ekspektasi dan aturan kualitas. Selain itu, daya tahan atau ketahanan menunjukkan bahwa produk dapat digunakan terus menerus tanpa kehilangan fungsinya. Kemampuan pelayanan, juga dikenal sebagai kemampuan pelayanan, adalah dimensi mutu yang mencakup sikap pelayanan, kecepatan, kompetensi, dan akurasi dalam mendukung produk, memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan memiliki pengalaman yang positif dengan produk tersebut. Faktor penting dalam kualitas adalah estetika, yang mencakup hal-hal seperti keindahan, keelokan, dan kemulusan produk, yang memberikan nilai visual.

Terakhir, kualitas yang dipersepsikan atau dilihat oleh konsumen mengacu pada bagaimana mereka melihat produk, yang meskipun bersifat subjektif namun sangat berpengaruh. Sebagaimana yang ditekankan oleh Garvin, aspek ini mencakup kesan umum konsumen terhadap kualitas berdasarkan pengalaman dan reputasi produk di pasaran.

1.7 Perspektif Mutu

Perspektif mutu mencakup berbagai metode yang digunakan untuk mencapai produk atau layanan dengan kualitas terbaik. Pertama, pendekatan *transcendental*, atau pendekatan *transcendental*, melihat kualitas sebagai keunggulan ideal, di mana kualitas adalah sesuatu

yang tinggi dan diakui secara universal, tetapi mungkin sulit untuk didefinisikan secara khusus. Metode ini sering menganggap mutu sebagai keunggulan atau kehormatan yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman langsung. Selanjutnya, pendekatan berbasis produk, atau pendekatan berbasis produk, berfokus pada fitur unik dari produk itu sendiri. Metode ini mengukur kualitas berdasarkan fitur, spesifikasi, dan atribut teknis yang dapat diandalkan, seperti daya tahan atau performa tinggi.

Pendekatan berbasis pengguna, atau pendekatan berbasis pengguna, menempatkan kualitas dari sudut pandang pengguna atau konsumen. Dalam perspektif ini, kualitas ditentukan oleh kepuasan pelanggan dan sejauh mana produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dalam pendekatan manufaktur, kualitas ditentukan oleh kepatuhan terhadap standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Terakhir, pendekatan berbasis nilai—juga dikenal sebagai pendekatan berbasis nilai—menilai kualitas berdasarkan keseimbangan antara keuntungan dan biaya. Dalam pendekatan ini, kualitas optimal dianggap jika barang atau jasa memberikan nilai yang sebanding atau lebih tinggi dari harga yang harus dibayar oleh pelanggan, sehingga memenuhi harapan dan memberikan apa yang diharapkan darinya.

1.8 Pengertian Total Quality Management (TQM)

Berbagai perspektif tentang Manajemen Kualitas Total (TQM) dari beberapa ahli, yang menekankan bahwa perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan daya saing organisasi dan memprioritaskan kualitas. Tjiptono dan Diana (2003) mengatakan Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Santosa (2001) menganggap TQM sebagai strategi utama untuk bisnis karena merupakan sistem manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Menurut Uhar (2004), total quality management (TQM) dimaksudkan untuk mencapai tingkat daya saing terbaik dengan melakukan perbaikan terus-menerus pada berbagai aspek organisasi. Menurut Gaspersz (2002), total quality management (TQM) adalah alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kestabilan yang berkelanjutan pada semua tingkatan operasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Sementara itu, Deviesa (2012) memandang TQM sebagai alat strategis yang melibatkan seluruh elemen organisasi untuk fokus pada kualitas. Secara keseluruhan, kelima definisi ini menggambarkan TQM sebagai pendekatan holistik dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing dalam suatu organisasi.

Dengan demikian, TQM adalah pendekatan yang menekankan peningkatan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing organisasi. Seorang ahli (Tjiptono dan Diana (2003), Santosa (2001), Uhar (2004), Gaspersz (2002), dan Deviesa (2012) setuju bahwa TQM adalah proses terus-menerus untuk meningkatkan produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan. Fokus utamanya adalah kepuasan pelanggan. Selain itu, total quality management (TQM) meningkatkan stabilitas organisasi dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada dan menjadikannya sebagai alat strategis untuk memastikan kualitas di setiap aspek operasional perusahaan.

1.10. Total Quality Management dalam Pendidikan

Menurut Edwar Sallis (2006), konsep Manajemen Mutu Terpadu, juga dikenal sebagai TQM, dalam konteks pendidikan dilihat sebagai filosofi dan metodologi, TQM ini menekankan pentingnya perbaikan yang berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah memberikan sejumlah alat praktis yang dapat digunakan oleh setiap institusi pendidikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, baik saat ini maupun yang akan datang. Dalam hal ini, pelanggan merujuk pada semua orang yang terlibat dalam dunia pendidikan, seperti siswa, orang tua, pengajar, dan masyarakat luas, yang mengharapkan kualitas pendidikan yang semakin baik seiring waktu.

Pelayanan pendidikan yang baik didefinisikan oleh Sudiyono (2004) sebagai pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga dapat melebihi ekspektasi mereka. Dalam hal ini, pelanggan pendidikan termasuk siswa, dunia bisnis, dan masyarakat. Oleh karena itu, layanan pendidikan yang berkualitas harus mampu memberikan pendidikan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan semua pihak tersebut dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan di dunia nyata. Akibatnya, kualitas pendidikan diukur tidak hanya dari prosesnya, tetapi juga dari hasilnya yang berdampak pada semua pemangku kepentingan.

Dengan demikian menurut Edwar Sallis (2006) dan Sudiyono (2004), manajemen mutu terpadu (TQM) dalam pendidikan adalah filosofi dan metodologi yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, termasuk siswa, orang tua, pengajar, bisnis, dan masyarakat. TQM berusaha untuk memberi institusi pendidikan alat praktis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan berbagai pelanggan, baik saat ini maupun di masa depan. Kualitas pendidikan diukur dari proses dan hasilnya terhadap semua pemangku kepentingan. Ini karena pelayanan pendidikan harus sesuai dengan

kebutuhan dan harapan semua pihak dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan di dunia nyata.

Sedangkan ciri-ciri kesuksesan penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam organisasi pendidikan menurut Hadari Nawawi (2005), ada beberapa indikator yang menunjukkan keberhasilan TQM dalam suatu organisasi pendidikan diantaranya yaitu:

1. Peningkatan konsistensi pelayanan dan pengembangan SDM, yang berarti organisasi terus meningkatkan kualitas layanan umum dan pembangunan yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM).
2. Pengurangan kekeliruan yang menimbulkan ketidakpuasan, yaitu kesalahan dalam bekerja yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan lebih sedikit komplain dari pihak yang dilayani.
3. Peningkatan disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja yang lebih baik, menunjukkan bahwa pekerja lebih puas dengan pekerjaan mereka.
4. Penyempurnaan inventaris berarti pengelolaan inventaris organisasi menjadi lebih baik, terkontrol, dan aman dari kehilangan yang tidak jelas penyebabnya.
5. Kontrol yang efektif berarti pengawasan langsung dari atasan langsung menghemat uang dan mencegah pelayanan dan pembangunan yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Dalam suatu proses, tidak ada yang perlu dibuang. Dengan menerapkan prinsip efisiensi, baik dana maupun waktu yang dihabiskan untuk kegiatan tersebut dapat digunakan semaksimal mungkin, sehingga tidak ada yang terbuang sia-sia. Ini memastikan bahwa setiap sumber daya digunakan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan produktivitas dan hasil yang lebih baik.
7. Peningkatan keterampilan dan adaptasi terhadap kemajuan TI: Organisasi terus mengembangkan keterampilan dan keahlian mereka serta menyesuaikan cara mereka bekerja dengan kemajuan TI untuk tetap efisien, efektif, dan produktif dalam menyediakan layanan dan menghasilkan produk berkualitas. Semua metrik ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas total (TQM) dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan dan terorganisir.

1.11 Sejarah dan Evolusi Total Quality Management (TQM)

Pemahaman dan pendekatan manajemen kualitas telah berubah, dan kemajuan manajemen kualitas telah melalui beberapa tahapan penting. Sebelum tahun 1930, inspeksi

kualitas, juga dikenal sebagai pemeriksaan kualitas, adalah fokus utama. Ini dilakukan hanya setelah produk selesai diproduksi. Pengujian kualitas saat ini lebih reaktif, dengan tujuan menemukan dan memperbaiki kesalahan setelah produk dibuat.

Pertama, pengendalian mutu, muncul pada tahun 1940-1950 dan mendorong pengawasan yang lebih ketat terhadap proses produksi untuk memastikan bahwa produk memenuhi standar tertentu. Metode ini mulai melibatkan pengawasan pada setiap tahap proses produksi untuk mengurangi jumlah produk yang cacat.

Kedua, dari 1951 hingga 1954, muncul pengendalian kualitas statistik (SQC), yang menganalisis dan mengontrol kualitas produk dengan metode statistik. Metode ini memungkinkan pengukuran yang lebih tepat dan penerapan kontrol yang lebih efisien dalam produksi dengan menggunakan data dan analisis statistik untuk mengurangi kesalahan dan variasi..

Ketiga, konsep jaminan mutu, juga dikenal sebagai jaminan mutu, muncul pada tahun 1960-1970, dan menekankan pada pencegahan daripada menemukan cacat. Fokusnya adalah memastikan bahwa seluruh proses produksi dirancang untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi, dan bahwa setiap langkah dari desain hingga pengiriman dijamin memenuhi standar kualitas tertentu.

Keempat, dari tahun 1980 hingga sekarang, konsep pengendalian mutu terpadu, juga dikenal sebagai TQM, menjadi yang paling populer. TQM menggarisbawahi bagaimana setiap bagian organisasi berkontribusi pada penciptaan kualitas secara keseluruhan. Metode ini melibatkan seluruh proses, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan di lini depan, dalam upaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa. TQM mengutamakan keterlibatan pelanggan dan perbaikan terus-menerus (continuous improvement), dan pengambilan keputusan berbasis data.

Oleh karena itu, kemajuan dalam manajemen mutu menunjukkan pergeseran dari pendekatan reaktif ke pendekatan yang lebih proaktif, integratif, dan berkelanjutan. Pendekatan ini melibatkan semua bagian organisasi dalam mewujudkan kualitas yang tinggi.

Bab 2

Konsep Mutu dalam Pendidikan

2.1 Definisi Mutu dalam Pendidikan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, “mutu” berarti ukuran baik atau buruknya sesuatu, kualitas, tingkat atau derajat (kecerdasan, kecerdasan). Mutu adalah gambaran dan karakteristik lengkap suatu barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup masukan, proses, dan hasil pendidikan. Menurut Rusman, proses dan hasil pendidikan yang berkualitas saling berkaitan. Namun, ini bukanlah proses yang baik ke arah yang salah, kualitas hasil (*output*) harus dirumuskan terlebih dahulu oleh sekolah dan tujuan yang ingin dicapai setiap tahun atau periode lainnya harus jelas.

Mutu pendidikan mengacu pada tingkat keunggulan yang dicapai oleh lembaga, program atau layanan pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan. Konsep mutu pendidikan tidak hanya diukur melalui hasil belajar peserta didik, tetapi juga mencakup proses pembelajaran, lingkungan belajar, keterampilan pendidik, dan juga kebijakan manajemen dan pendidikan.

Menurut Edward Sallis (2002), mutu pendidikan adalah derajat kesesuaian antara hasil akademik dengan standar yang ditetapkan. Artinya mutu merupakan ukuran keberhasilan lembaga pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang kompeten sesuai dengan standar global dan nasional serta kebutuhan lokal. Dengan kata lain kualitas tidak hanya tercermin pada hasil yang diperoleh saja, namun juga pada proses dan nilai tambah yang dihasilkan dalam pembelajaran.

Penentuan mutu pendidikan sering kali melibatkan sudut pandang yang berbeda dari pihak-pihak yang berkepentingan, seperti pemerintah, masyarakat, warga negara, usia lanjut dan dunia kerja. Oleh karena itu, mutu pendidikan bersifat dinamis, sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Deming (2009), Mutu (kualitas) merupakan evaluasi subjektif dari “pelanggan”. Mutu memiliki arti yang berbeda bagi setiap orang tergantung pada konteksnya. Mutu memiliki banyak kriteria yang terus berubah. Orang yang berbeda akan menilai dengan kriteria yang berbeda. Banyak orang mendefinisikan kualitas dengan tepat.

Dimensi-dimensi tersebut saling berkaitan dalam terciptanya pendidikan yang berkualitas:

1. Sumbangan Pendidikan

Masukan pendidikan mencakup seluruh sumber daya dan komponen yang diperlukan untuk melaksanakan proses pembelajaran yang efektif. Kualitas data sangat menentukan kelancaran dan keberhasilan proses pendidikan. Beberapa elemen penting dari kontribusi pendidikan adalah:

. Sumber daya manusia

- Guru: kompetensi, kualifikasi, pengalaman dan profesionalisme guru mempunyai pengaruh yang besar kualitas pembelajaran.
- Staf administrasi: Staf administrasi yang mendukung operasional sekolah juga penting untuk menjamin efisiensi manajemen.
- Siswa: Melatih siswa dan siap mengikuti proses pembelajaran.

b. Struktur dan infrastruktur

- Ketersediaan fasilitas pendidikan seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan dan teknologi pendidikan (komputer, internet).
- Lingkungan fisik yang aman, bersih dan nyaman untuk menunjang kegiatan Ruang belajar.
- Kurikulum dan bahan ajar.
- Program studi disesuaikan dengan kebutuhan saat ini, berorientasi pada pengembangan keterampilan dan mencakup nilai-nilai moral dan sosial.
- Materi pendidikan yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan.
- Kebijakan dan dukungan pemerintah
- Pendanaan yang memadai untuk memastikan berfungsinya operasi pendidikan.
- Peraturan yang memberikan pedoman dan standar bagi lembaga pendidikan.

0. Proses PENDIDIKAN

Proses pendidikan meliputi segala kegiatan yang berlangsung selama pembelajaran. Proses yang efektif sangat penting untuk mengubah masukan menjadi hasil pendidikan yang diinginkan. Elemen penting dari proses pendidikan meliputi:

- a. Metode dan strategi pembelajaran- Metode pembelajaran interaktif, inovatif dan berpusat pada siswa.
 - Metode pengajaran berbasis teknologi atau pembelajaran campuran untuk meningkatkan keterlibatan murid
 - b. Interaksi guru-siswa
 - Komunikasi efektif antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran.
 - Dukungan guru untuk memotivasi dan membimbing siswa.
 - c. Manajemen kelas- Manajemen waktu dan lingkungan belajar yang menyenangkan.
 - Penggunaan materi didaktik yang menarik disesuaikan dengan kebutuhan siswa.
 - d. Penilaian dan evaluasi.
 - Evaluasi formatif dan sumatif untuk memantau kemajuan siswa dan efektivitas pengajaran.
 - Umpan balik yang konstruktif untuk membantu siswa memperbaiki kekurangannya.
0. Hasil akademik
- Hasil pendidikan adalah hasil langsung dari proses pembelajaran yang mencerminkan tercapainya tujuan jangka pendek. Beberapa indikator hasil pendidikan adalah:
- a. Keberhasilan akademis- Nilai ujian nasional, nilai ujian standar atau prestasi akademik lainnya.
 - Tingkat kelulusan siswa pada suatu tingkat Pendidikan.
 - b. Keterampilan non-akademik.
 - Mengembangkan keterampilan seperti kepemimpinan, komunikasi dan kolaborasi.
 - Partisipasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler seperti olah raga, seni atau kegiatan sosial.
 - c. Kepuasan pemangku kepentingan.
 - Kepuasan siswa, orang tua dan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

0. Hasil akademik

Hasil pendidikan mencakup dampak jangka panjang pendidikan terhadap individu dan masyarakat. Sering kali hasilnya lebih banyak sulit diukur terhadap produksi karena melibatkan perubahan jangka panjang. Unsur keberhasilan akademik meliputi:

1. Kontribusi Lulusan kepada

Masyarakat Lulusan lembaga pendidikan diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui keterampilan, pengetahuan, dan karakternya.

- Berpartisipasi dalam ketenagakerjaan, teknologi dan pemberdayaan masyarakat: Lulusan dapat memasuki dunia kerja dengan keterampilan yang relevan, menciptakan inovasi atau teknologi pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan sosial. Contoh: Seorang lulusan teknik menciptakan solusi teknologi ramah lingkungan, atau lulusan pendidikan memulai program literasi di komunitas lokal.
- Berperan dalam pembangunan sosial, ekonomi dan lingkungan: Lulusan berperan aktif dalam mendorong pembangunan berkelanjutan melalui pekerjaan atau kegiatan sosial yang dilakukannya. Contoh: Ada lulusan ekonomi yang terlibat perencanaan pembangunan daerah untuk meningkatkan perekonomian daerah, atau jurusan biologi yang bergerak di bidang konservasi lingkungan.

2. Kelayakan

Lulusan harus memiliki kemampuan beradaptasi dengan dunia yang berubah dengan cepat dan siap untuk terus belajar sepanjang hidupnya.

- Menghadapi Perubahan Global: Lulusan harus siap menghadapi tantangan seperti perkembangan teknologi baru, otomatisasi atau perubahan kebutuhan. pasar tenaga kerja. Contoh: Lulusan memiliki kemampuan menggunakan teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan (AI) atau manajemen data di tempat kerja.
- Persiapan untuk pembelajaran seumur hidup: Pembelajaran seumur hidup merupakan sumber penting bagi lulusan yang ingin terus meningkatkan keterampilannya, baik melalui pelatihan formal maupun informal. Contoh:

lulusan mengikuti kursus *online* atau pelatihan vokasi baru untuk beradaptasi dengan tren ketenagakerjaan di masa depan.

3. Pengembangan Karakter

Lembaga pendidikan tidak hanya fokus pada hasil akademik, tetapi juga pembentukan karakter moral dan etika.

- Pelatihan karakter individu: Pendidikan bertujuan untuk mengembangkan individu yang memiliki nilai-nilai seperti integritas, kepekaan, toleransi dan tanggung jawab. Contoh: Lulusan menunjukkan kejujuran dalam bekerja, menghargai keberagaman dan menunjukkan sikap bertanggung jawab terhadap tugasnya.
- Menjadi warga negara yang aktif dan bertanggung jawab: Lulusan diharapkan berperan aktif dalam masyarakat sebagai individu yang mempunyai kepentingan terhadap kepentingan umum dan pembangunan nasional. Contoh: lulusan berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti program lingkungan hidup atau gerakan kemanusiaan.

0. Meningkatkan kesejahteraan

Pendidikan mempunyai dampak nyata terhadap kesejahteraan individu dan masyarakat dengan meningkatkan standar hidup dan mengurangi kemiskinan.

- Peningkatan standar hidup: Lulusan yang memperoleh pendidikan berkualitas mempunyai peluang lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan yang baik, meningkatkan pendapatan dan memberikan penghidupan yang lebih baik bagi keluarganya. Contoh: Seorang lulusan mengambil pekerjaan bergaji tinggi agar dapat memberikan pendidikan yang berkualitas kepada anak-anaknya.
- Jalan Meningkatnya kemiskinan dan kesenjangan sosial: Lulusan yang bekerja di sektor formal atau menciptakan lapangan kerja baru dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar, mengurangi kesenjangan sosial dan menciptakan masyarakat yang lebih inklusif. Contoh: Seorang lulusan membuka usaha kecil-kecilan di komunitasnya, menciptakan lapangan kerja baru dan berkontribusi terhadap perekonomian lokal.

Hubungan antara keempat dimensi mutu pendidikan saling bergantung dalam satu siklus yang berkesinambungan:

1. Masukan merupakan dasar yang menentukan mutu proses pendidikan.
2. Proses yang baik menghasilkan kinerja yang lebih tinggi.
3. Produksi yang lebih tinggi berkontribusi pada hasil jangka panjang.
4. Hasilnya kemudian menjadi dasar pengembangan masukan dan proses pendidikan di masa depan.

Pemahaman terhadap dimensi mutu pendidikan sangat penting untuk mengelola dan meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan. Dengan memperhatikan masukan yang berkualitas, proses yang efektif serta hasil dan *outcome* yang relevan, maka pendidikan dapat menjadi kekuatan utama dalam kemajuan masyarakat dan bangsa.

2.2 Perbedaan Mutu dalam Pendidikan dan Sektor Lain

Konsep mutu diterapkan di banyak sektor, antara lain pendidikan, manufaktur, jasa dan lain-lain. Namun, terdapat perbedaan mendasar dalam cara memahami dan menerapkan kualitas dalam pendidikan dibandingkan dengan sektor lain. Berikut penjelasan perbedaannya:

1. Fokus Tujuan
 - Kualitas pendidikan: Tujuan utamanya adalah pembangunan manusia yang holistik, termasuk aspeknya intelektual, emosional, moral dan sosial. Mutu pendidikan tidak hanya diukur dari hasil akademik (nilai atau prestasi), namun juga bagaimana peserta didik menjadi individu yang berkontribusi positif kepada masyarakat.
Contoh: Pembentukan karakter, kemampuan berpikir kritis dan keterampilan sosial.
 - Kualitas di sektor lain: Biasanya berfokus pada hasil suatu produk atau layanan yang dapat diukur secara objektif, seperti efisiensi produksi, ketahanan produk, kepuasan pelanggan atau keuntungan finansial.

Contoh: Dalam produksi, mutu diukur melalui spesifikasi teknis produk; dalam pelayanan, melalui tingkat kepuasan pelanggan.

2. Subjek dan objek berkualitas

- Kualitas pendidikan: Subyek mutu adalah manusia (siswa, guru), sedangkan obyek mutu adalah proses pembelajaran, kurikulum, lingkungan belajar, dan hasil belajar. Karena manusia adalah subjeknya, kualitas pendidikan sering kali berubah-ubah subjektif dan tidak selalu dapat diukur secara langsung.

Contoh: Mengembangkan toleransi atau rasa ingin tahu sulit diukur.

- Kualitas di sektor lain: Subyek mutu lebih sering berupa sistem atau teknologi, sedangkan objeknya adalah produk atau jasa yang dihasilkan. Secara umum, kualitas lebih mudah diukur secara obyektif dengan indikator yang jelas, seperti ukuran, standar atau angka produksi.

3. Dimensi waktu

- Kualitas pendidikan: Dampak kualitas pendidikan sering terlihat dalam jangka panjang. Proses pendidikan membutuhkan waktu untuk membuahkan hasil yang signifikan, baik dari segi keterampilan maupun karakter peserta didik.

Contoh: Efektivitas pendidikan baru dapat dinilai setelah lulusan memasuki dunia kerja atau masyarakat.

- Kualitas di sektor lain: Hasil yang berkualitas sering kali terlihat dalam jangka pendek atau langsung. Produk atau layanan biasanya diuji dan dievaluasi segera setelah berakhirnya proses produksi atau implementasi.

Contoh: barang cacat langsung terlihat pada tahap pengendalian akhir.

4. Standar dan penilaian kualitas

- Kualitas pendidikan: Standar mutu lebih kompleks dan bervariasi karena mencakup aspek kualitatif (misalnya: kreativitas, semangat kerja) dan kuantitatif (misalnya: hasil ujian, tingkat kelulusan). Evaluasi juga memerlukan pendekatan holistik, itu meliputi observasi, penilaian dan evaluasi.
- Kualitas di sektor lain: Standar mutu cenderung lebih spesifik dan konsisten, sering kali didasarkan pada angka, pengukuran, atau rumus

yang telah ditentukan sebelumnya. Evaluasi biasanya dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran yang obyektif.

5. ketergantungan interaksi

- Kualitas pendidikan: Kualitas sangat bergantung pada interaksi antar individu, seperti hubungan guru-siswa, partisipasi orang tua dan kerja sama antar pemangku kepentingan. Faktor ini menimbulkan tantangan karena keberhasilan proses pendidikan juga dipengaruhi oleh aspek emosional dan sosial.
- Kualitas di sektor lain: Meskipun ada interaksi, misalnya antara pekerja dan pelanggan, sebagian besar proses dapat diotomatisasi atau distandarisasi, menjadikannya lebih independen dari hubungan antarpribadi.

6. Daya tahan dan fleksibilitas

- Kualitas pendidikan: Bersifat dinamis dan stabil, beradaptasi dengan perubahan zaman, kebutuhan masyarakat, dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pendidikan tidak bisa hanya mengandalkan standar yang tetap; Fleksibilitas diperlukan untuk menghadapi perubahan.
- Kualitas di sektor lain: Kualitas sering kali dirancang untuk memenuhi standar tetap tertentu dari waktu ke waktu, kecuali ada perubahan besar dalam teknologi atau kebutuhan pasar.

7. Kompleksitas *Stakeholder*

- Pendidikan melibatkan banyak pemangku kepentingan dengan kebutuhan yang beragam, seperti siswa, orang tua, pemerintah, dan masyarakat. Menurut Stufflebeam (2003) dalam *The CIPP Model for Evaluation*, evaluasi mutu pendidikan harus mempertimbangkan perspektif dari semua *stakeholder*.
- Sektor lain, seperti manufaktur, biasanya memiliki hubungan yang lebih sederhana antara produsen dan konsumen.

Mutu dalam pendidikan memiliki dimensi yang lebih kompleks, manusiawi dan berjangka panjang, sedangkan mutu pada sektor lain lebih terfokus pada tujuan jangka pendek dan hasil akhir yang terukur. Perbedaan-perbedaan tersebut mencerminkan sifat unik pendidikan yang tidak hanya menghasilkan “produk”, tetapi juga membentuk individu dan masyarakat.

2.3 Indikator dan Kriteria Mutu Pendidikan

Menurut Charles Hoy, dkk. menyatakan bahwa, untuk mengukur mutu pendidikan, dapat digunakan indikator atau kriteria tertentu yang menjadi acuan mutu pendidikan, yaitu:

- . Hasil akhir pendidikan.
- a. Hasil langsung pendidikan, hasil langsung tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk mengukur mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan. Misalnya teks tertulis, daftar periksa, anekdot, skala penilaian, dan skala sikap.
- b. Proses pendidikan.
- c. Alat masukan, yaitu alat interaktif dengan siswa.
- d. siswa dan lingkungan.

Indikator mutu pendidikan merupakan tanda atau ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu lembaga pendidikan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Berikut beberapa indikator yang umum digunakan:

1. Hasil belajar siswa
 - Hasil akademik siswa dalam berbagai mata pelajaran.
 - Prestasi non akademik seperti olah raga, seni dan perlombaan lainnya.
2. Kualitas guru
 - Kualifikasi akademik dan profesionalisme guru.
 - Keterampilan guru dalam menerapkan metode pembelajaran yang efektif.
 - Tingkat kepuasan siswa terhadap pengajaran guru.
3. Proses pembelajaran
 - Kesesuaian program dengan kebutuhan peserta didik dan perkembangan terkini.
 - Penggunaan media dan teknologi dalam pengajaran.
 - Interaksi antara guru dan siswa selama proses belajar mengajar.
4. Struktur dan Prasarana
 - Tersedianya ruang kelas yang nyaman dan nyaman.

- Akses ke perpustakaan, laboratorium dan fasilitas pendukung lainnya.
 - Memelihara lingkungan sekolah yang bersih, sehat dan aman.
5. Manajemen dan kepemimpinan sekolah
- Keberhasilan kepala sekolah dalam memimpin dan mengarahkan sekolah.
 - Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program pendidikan.
 - Partisipasi aktif orang tua dan masyarakat dalam kegiatan sekolah.
6. Kesejahteraan dan kesehatan pelajar
- Memenuhi kebutuhan pangan dan kesehatan siswa.
 - Program bimbingan konseling untuk mendukung kesejahteraan mental siswa.

Kriteria mutu pendidikan merupakan standar atau kriteria yang digunakan untuk menilai mutu pendidikan. Kriteria ini biasanya dirumuskan oleh pemerintah, lembaga pendidikan atau organisasi internasional seperti *UNESCO* dan *OECD*. Berikut beberapa kriteria yang umum digunakan:

1. Standar Kemahiran Lulusan (SKL)

SKL merupakan tolok ukur prestasi belajar siswa yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang akan diperoleh siswa sebagai hasil proses pendidikan.

- Pengetahuan, keterampilan dan sikap: Siswa harus memiliki keterampilan yang sesuai dengan kurikulum, termasuk penguasaan teori, praktik dan nilai-nilai karakter. Contoh: Mahasiswa memahami materi akademik, mampu menerapkannya di lingkungan dunia nyata, dan memiliki sikap positif seperti disiplin, tanggung jawab dan kerjasama.
- Kemampuan untuk melanjutkan studi atau bekerja: Lulusan harus siap melanjutkan pendidikan tinggi dengan dasar akademik yang kuat atau memasuki dunia kerja dengan keterampilan dan kompetensi umum yang relevan.

2. Tata Tertib

Tata tertib (aturan perilaku) adalah instruksi yang mengatur proses pembelajaran dan perilaku di lingkungan pendidikan, memastikan kelancaran penerapan prinsip-prinsip pendidikan.

- Proses pembelajaran sesuai prinsip pendidikan: Kegiatan belajar mengajar harus didasarkan pada nilai-nilai pendidikan seperti inklusivitas, kesetaraan, dan penghormatan terhadap potensi individu. Contoh: Tidak ada diskriminasi dalam pendidikan, semua siswa memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang.
- Strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa: Metode pembelajaran menempatkan siswa sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran, dengan pendekatan yang mencakup eksplorasi, kolaborasi, dan inovasi. Contoh: Penggunaan metode diskusi kelompok, proyek berbasis masalah, atau pembelajaran berbasis teknologi.

3. Standar evaluasi

Standar evaluasi adalah suatu sistem Penilaian digunakan untuk menilai pencapaian hasil belajar siswa secara objektif dan transparan.

- Penilaian yang objektif, transparan dan bertanggung jawab: Evaluasi harus tidak memihak, bertanggung jawab, dan melibatkan siswa dan orang tua dalam proses evaluasi hasil. Contoh: Hasil evaluasi diumumkan secara terbuka dan disertai dengan kisi evaluasi yang jelas.
- Berbagai jenis penilaian:
Gunakan kombinasi metode penilaian untuk mendapatkan gambaran utuh tentang kemampuan siswa:
- Formatif: Penilaian selama proses pembelajaran (misalnya kuis atau *feedback* harian).
- Summatif: Nilai akhir untuk menilai keberhasilan siswa secara keseluruhan (misalnya ujian semester).
- Otentik: Penilaian berbasis pekerjaan yang mencerminkan situasi dunia nyata (misalnya proyek atau presentasi).

4. Peraturan terkait pembangunan dan infrastruktur

Peraturan ini mengatur ketersediaan dan pengelolaan fasilitas fisik yang menunjang proses pembelajaran.

- Standar nasional atau internasional: Institusi pendidikan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari segi ruang kelas, laboratorium, perpustakaan maupun akses terhadap teknologi. Contoh: Sekolah harus

memiliki rasio guru-siswa yang ideal dan fasilitas laboratorium yang memenuhi kebutuhan program.

- Pemeliharaan dan pengelolaan rutin: Struktur yang ada harus dipelihara dan dikelola secara teratur untuk menjamin kesinambungan penggunaannya. Contoh: Pemeriksaan rutin gedung sekolah, pemeliharaan peralatan laboratorium atau penggantian peralatan teknologi yang sudah usang.

5. Standar staf Pendidikan

Standar ini mendefinisikan kualitas pengajaran dan tenaga kependidikan yang berperan dalam keberhasilan proses pendidikan.

Kompetensi profesional, Pendidikan, sosial dan pribadi: Guru dan staf harus memiliki keterampilan mengajar, kecerdasan akademis, keterampilan komunikasi, dan sikap positif. Contoh: Guru memiliki sertifikasi profesional, mampu menggunakan teknologi pembelajaran, dan ramah dengan siswa.

Pelatihan dan pengembangan profesional berkelanjutan: Guru harus terus memperbarui pengetahuan dan keterampilannya melalui pelatihan, seminar atau pendidikan berkelanjutan. Contoh: Guru mengikuti pelatihan kurikulum terbaru atau lokakarya tentang metode pengajaran modern.

6. Standar Pendanaan

Standar ini mengatur penyaluran dan pengelolaan dana pendidikan secara efisien, transparan, dan bertanggung jawab untuk mendukung operasional lembaga pendidikan.

- Manajemen yang transparan dan bertanggung jawab: Dana yang dikelola harus digunakan secara bertanggung jawab dan terbuka kepada semua pihak terkait, seperti komite sekolah atau pemerintah. Contoh: Laporan penggunaan anggaran disampaikan kepada orang tua pada rapat tahunan sekolah.
- Alokasi dana untuk seluruh aspek operasional: Dana pendidikan harus mencakup semua kebutuhan, mulai dari gaji staf pengajar dan pemeliharaan fasilitas hingga pembelian bahan-bahan pendidikan. Contoh: Persediaan buku teks, peralatan laboratorium atau teknologi pembelajaran digital.

Mutu pendidikan merupakan unsur penting yang menentukan mutu proses pembelajaran, hasil pendidikan dan dampaknya terhadap masyarakat. Penyelenggaraan dan evaluasi mutu pendidikan harus dilakukan secara sistematis, melibatkan berbagai aktor dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Berikut penjelasan langkah-langkah pokok pelaksanaan dan evaluasi mutu pendidikan:

1. Perencanaan Langkah pertama dalam melaksanakan pendidikan bermutu adalah perencanaan dewasa, yang artinya:
 - Penyusunan program kerja: berdasarkan indikator dan kriteria mutu pendidikan, program kerja disusun untuk memenuhi kebutuhan sekolah, kurikulum, tenaga pengajar, prasarana, dan peran serta peserta didik dan masyarakat.
 - Partisipasi Pemangku Kepentingan: Semua pihak terkait seperti guru, siswa, orang tua, manajemen sekolah, dan pemerintah harus dilibatkan dalam proses perencanaan untuk menjamin keterpaduan visi dan misi pendidikan.
2. Implementasi Pada tahap ini rencana yang telah disusun dilaksanakan dengan cara:
 - Integrasi indikator mutu: Indikator dan kriteria mutu diterapkan pada seluruh aspek proses pembelajaran, termasuk metode pengajaran, pengelolaan kelas, pengelolaan kurikulum, dan kegiatan ekstrakurikuler.
 - Pemanfaatan teknologi: Teknologi digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran, baik melalui penggunaan alat pembelajaran digital, sistem manajemen informasi untuk sekolah dan platform penilaian berbasis teknologi.
3. Penilaian dan perbaikan Evaluasi mempunyai peranan penting dalam menentukan sejauh mana tercapainya mutu pendidikan. Langkah ini meliputi:
 - Evaluasi berkala: peninjauan terhadap pencapaian indikator mutu dilakukan secara berkala dengan menggunakan data kuantitatif dan kualitatif yang relevan.

- Identifikasi kekuatan dan kelemahan: Hasil evaluasi digunakan untuk memahami bidang-bidang yang berjalan dengan baik dan juga bidang-bidang yang dibutuhkan ditingkatkan.
- Perbaikan berkelanjutan: Hasil penilaian menjadi dasar untuk mengembangkan strategi baru, memperbarui kebijakan atau meningkatkan kapasitas pendidik dan siswa.

Dengan pendekatan holistik ini, maka pelaksanaan dan evaluasi mutu pendidikan tidak hanya terfokus pada hasil akhir saja, namun juga pada proses-proses yang mendukung pencapaian tersebut. Hal ini memastikan bahwa sistem pendidikan dapat beradaptasi terhadap perubahan tantangan dan kebutuhan.

2.4 Tujuan Peningkatan Mutu di Lembaga Pendidikan

Peningkatan mutu lembaga pendidikan bertujuan untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih efektif, komprehensif dan relevan untuk memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat. Berdasarkan tujuan utama pada peningkatan mutu di Lembaga Pendidikan yang diidentifikasi adalah:

1. Meningkatkan Hasil Belajar Siswa

Tujuan ini berfokus pada pengembangan keterampilan dasar, seperti literasi dan angka, serta keterampilan berpikir kritis dan kreatif. Murillo (2007) menekankan bahwa upaya tersebut harus bertujuan untuk menjamin keberhasilan akademik seluruh siswa dengan meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan penilaian yang terukur. Hal ini juga mencakup perhatian khusus kepada siswa dari kelompok kurang terlayani, seperti mereka yang berasal dari latar belakang sosial ekonomi rendah.

2. Menyediakan pendidikan inklusif dan setara

UNESCO melalui Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) 4 menekankan pentingnya menciptakan pendidikan inklusif bagi semua kelompok masyarakat. Hal ini termasuk menghilangkan hambatan pendidikan bagi anak-anak yang menghadapi kesulitan ekonomi atau sosial, serta mendorong pembelajaran sepanjang hayat.

3. Meningkatkan keterampilan pendidik

Profesionalisme guru merupakan faktor penting untuk meningkatkan mutu pendidikan. Ramberg dkk. (2019) menunjukkan bahwa hubungan positif antara siswa dan guru yang didukung dengan program pelatihan dan inovasi pembelajaran dapat meningkatkan prestasi akademik siswa.

4. Memastikan pentingnya pendidikan dengan kebutuhan global

Pendidikan yang bermutu harus beradaptasi dengan tantangan abad 21, antara lain beradaptasi dengan teknologi digital, meningkatkan keterampilan profesional, dan memenuhi kebutuhan dunia kerja. Pendekatan ini memastikan bahwa siswa dapat berkontribusi pembangunan berkelanjutan dan inovasi.

5. Menciptakan perbaikan berkelanjutan

Tujuan lainnya adalah membangun sistem pendidikan yang terus berkembang dengan evaluasi berkala dan penerapan strategi baru. Proses ini membantu institusi pendidikan mempertahankan daya saing dan relevansi globalnya.

6. Meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan

Peningkatan mutu juga bertujuan untuk memenuhi harapan berbagai pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, pemerintah, dan masyarakat.

- Kepuasan siswa: Memberikan pengalaman belajar yang relevan, berguna dan menarik.
- Kepuasan orang tua: Memberikan pendidikan yang sesuai dengan harapan masa depan anaknya.
- Kepuasan masyarakat: Membantu menciptakan lulusan yang dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat.

7. Ciptakan Lingkungan Belajar yang Kondusif

Tujuan lainnya adalah menciptakan lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar secara optimal.

- Struktur yang Disesuaikan: Meningkatkan fasilitas dan infrastruktur pendidikan, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan teknologi pendukung.
- Lingkungan Positif: Menciptakan budaya sekolah yang ramah, inklusif, dan aman bagi semua siswa.

Bab 3

Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan

3.1 Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

3.1.1 Pengertian Manajemen Mutu

Mutu memiliki peran yang sangat penting dalam bidang pendidikan. Mutu dapat diartikan sebagai tolok ukur yang digunakan untuk menilai apakah suatu produk atau layanan mampu memenuhi harapan penggunanya. Sementara itu, Kristianty menjelaskan bahwa mutu juga mencakup tindakan penting yang diambil pada tahap awal organisasi, di mana organisasi belajar dari kesalahan mereka dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan menyelesaikan permasalahan sejak awal, organisasi dapat mengurangi biaya tinggi yang terkait dengan pekerjaan ulang.

Dalam konteks Manajemen Mutu Total (MMT), mutu merupakan konsep inti sekaligus pendekatan untuk mengimplementasikan perubahan sebagai respons terhadap berbagai ancaman dari luar. Dengan menerapkan MMT, sekolah dapat meningkatkan kehadiran siswa secara signifikan. Proses perubahan berkelanjutan yang terintegrasi menjadi elemen penting dalam MMT.

Suatu lembaga pendidikan dapat dikatakan memiliki mutu yang baik apabila memiliki keunggulan atau nilai tambah yang melebihi standar minimum yang telah ditetapkan. Agar diakui sebagai institusi berkualitas, sekolah perlu memiliki lebih banyak sumber daya dan menyediakan berbagai layanan, termasuk keunikan yang tidak dimiliki oleh lembaga lain, terutama yang hanya memenuhi standar dasar yang ditentukan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Priyadi, “Membuat dan memproduksi merupakan hal yang mudah dan dapat dibantu dengan teknologi,” lembaga yang unggul harus mampu memberikan kepuasan kepada para pendukungnya. Namun, tantangan terbesar adalah menjelaskan dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan mereka, sedangkan produk akan dianggap bernilai jika mampu menjadi bagian penting dalam kehidupan pelanggan. Dalam konteks lembaga pendidikan, mutu layanan yang diberikan, termasuk pelatihan guru dan staf, menjadi sangat penting untuk memastikan kebutuhan siswa dapat dipenuhi secara maksimal. Melalui penjelasan di atas dapat dipahami bahwa MMT merupakan suatu sistem manajemen yang mendukung seluruh aspek kepegawaian kelembagaan, baik pada sektor produk

(barang) maupun jasa (jasa), dengan tujuan mencapai efisiensi dan efektivitas produksi, baik dalam bidang industri atau di institusi lain.

3.1.2 Prinsip-Prinsip Manajemen Terpadu (MMT)

Prinsip-prinsip MMT meliputi:

1. Fokus pada Pelanggan

Keinginan dan harapan pelanggan menjadi faktor krusial yang harus diutamakan dalam upaya peningkatan kualitas. Dalam MMT, fokus utama diberikan pada pelanggan, bukan hanya pada penyedia layanan, dengan tujuan membangun hubungan yang kuat antara sekolah dan para pelanggannya.

2. Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan memerlukan komitmen untuk secara teratur mengevaluasi kualitas. Dengan terus-menerus memperbaiki, sekolah dapat memantau proses yang berjalan dan mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan. Sekolah yang menerapkan MMT memiliki kesempatan untuk mengoptimalkan berbagai aspek, baik yang kecil maupun besar—perbaikan-perbaikan kecil tersebut akan memperkuat usaha perbaikan secara keseluruhan.

3. Komitmen

Tanggung jawab atas mutu merupakan elemen krusial dalam upaya perbaikan yang berkelanjutan, serta mencerminkan kesungguhan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Seperti yang dijelaskan oleh Arcaro, setiap individu memiliki peran penting dalam mengurangi risiko terjadinya masalah dan menunjukkan komitmen terhadap perbaikan yang berkesinambungan.

4. Pengukuran

Untuk mendukung perbaikan berkelanjutan, diperlukan sistem pengukuran yang jelas dan terukur. Pengukuran ini bertujuan untuk menilai kapasitas atau kinerja serta menetapkan standar kualitas di sekolah. Proses pengukuran dilakukan pada berbagai aspek, seperti proses internal, program sosial, kegiatan operasional, dan pelatihan yang disediakan.

5. Partisipasi Menyeluruh

Tugas kepala sekolah atau pengelola sekolah tidak dapat dilaksanakan seorang diri; keterlibatan setiap individu dalam organisasi sangat penting. Dalam upaya peningkatan kualitas, partisipasi aktif dari semua anggota atau staf sangat dibutuhkan dalam MMT. Setiap orang yang terlibat langsung dengan sekolah, mulai dari

pengelola, komite, kepala sekolah, guru, hingga staf, memiliki peran yang signifikan. Selain itu, keterlibatan pihak eksternal seperti konsumen atau pemangku kepentingan akan memberikan dukungan kuat dalam meningkatkan kualitas sekolah. Agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan dapat memenuhi standar, keterlibatan menyeluruh dari setiap elemen dalam sekolah sangat krusial.

Berikut adalah sudut pandang yang digunakan untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu dengan efisien, antara lain:

- 1) pendidikan merupakan suatu bidang layanan. Dalam hal ini, sekolah perlu berusaha menyediakan layanan yang diperlukan masyarakat dan menawarkannya dengan baik kepada mereka yang membutuhkan.

- 2) pendidikan juga melibatkan konsumen. Layanan yang diberikan oleh sekolah harus disesuaikan dengan keinginan konsumen, yaitu berbagai pihak yang akan menerima layanan pendidikan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Siswa menjadi konsumen utama, sedangkan orang tua dan masyarakat menjadi konsumen sekunder.

- 3) konsumen memiliki berbagai kebutuhan dan harapan. Dalam konteks ini, sekolah perlu melakukan analisis untuk mengenali dan mengidentifikasi kebutuhan dari komunitas konsumennya. Kebutuhan serta harapan siswa harus dapat diidentifikasi dengan jelas sebagai langkah awal dalam meningkatkan kualitas layanan.

- 4) perencanaan pendidikan dianggap sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Sekolah harus mampu mengembangkan layanan agar dapat memenuhi semua kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini tercermin dalam kurikulum yang mengakomodasi kedua aspek tersebut.

- 5) Pendidikan yang memiliki kualitas tinggi adalah pendidikan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga melebihi harapan mereka. Pelaksanaan rencana pendidikan yang telah disusun dilakukan dengan cara yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diukur melalui umpan balik langsung dari siswa, orang tua siswa, serta masyarakat di sekitarnya.

3.2 Budaya Religion

3.2.1 Pengertian Budaya Religius

Kata "budaya" berasal dari kata Budhayyah, bentuk jamak dari buddhi, yang berarti pikiran atau abadi. Konsep ini juga berakar dari kata Latin culture, yang berarti mengolah atau mencipta. Definisi budaya mencakup segala usaha dan kemampuan manusia dalam mengolah alam sekitar. Secara konsep, budaya mencakup seluruh ide dan hasil karya manusia yang dipelajari melalui kebiasaan.

Menurut Taylor, dalam definisi formalnya, budaya adalah keseluruhan kreativitas manusia yang tidak tampak secara fisik, termasuk kemampuan psikologis seperti ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan sebagainya. Budaya dapat muncul dalam bentuk nyata, seperti karya seni, maupun dalam bentuk kelompok masyarakat atau objek yang dihasilkan oleh interaksi lingkungan dan masyarakat.

Dalam konteks sekolah sebagai organisasi, setiap sekolah memiliki budaya yang terbentuk berdasarkan sejarah dan perkembangan uniknya masing-masing. Budaya sekolah berkembang seiring waktu, mengikuti tren terkini, untuk menggali nilai-nilai yang mencerminkan identitas sekolah dalam upaya mendidik masyarakat yang menggunakan layanan pendidikan tersebut.

Sedangkan istilah religius mencakup dua makna yang berbeda, yakni religi yang berhubungan dengan agama atau keyakinan terhadap kekuatan yang lebih tinggi, dan religiusitas yang merujuk pada karakteristik individu yang mencerminkan komitmen mendalam terhadap agama. Menurut Muhaimin, religius berarti kesalehan dan komitmen yang mendalam terhadap ajaran agama, yang melibatkan aspek spiritual dan sikap pribadi yang mendalam, termasuk rasa kemanusiaan.

Berdasarkan hal ini, budaya religius di sekolah mengacu pada cara berpikir dan bertindak seluruh anggota komunitas sekolah yang berkaitan dengan nilai-nilai agama. Dalam konteks Islam, religiusitas berarti menjalankan ajaran agama secara komprehensif. Menurut Muhaimin, agama dalam pendidikan memiliki dua dimensi: vertikal, yang berhubungan dengan Allah, dan horizontal, yang mengatur hubungan antar manusia serta interaksi dengan lingkungan sekitar.

Menurut Raymond Williams, ada tiga dimensi di mana budaya dapat diwujudkan dan diterapkan. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari; pertama,

dimensi konseptual, yaitu area di mana individu berusaha untuk memperbaiki diri dengan merujuk pada makna yang bersifat universal, sehingga dapat menghasilkan pemikiran yang akan diterapkan dalam tindakan; kedua, dimensi praksis kehidupan, di mana kehidupan dijalani berdasarkan gagasan sebagai wujud nyata dari ide tersebut; ketiga, penandaan atau simbolisasi, yaitu saluran di mana ide-ide tersebut dijelajahi melalui tanda-tanda yang merepresentasikan suatu pandangan mengenai kebudayaan.

Ranah Budaya Religius Menurut Raymond Williams, budaya terdiri dari tiga ranah dasar, yaitu:

a. Ranah konsep (ideal), yang menunjukkan bahwa manusia menjalani proses untuk menjadi lebih baik, didorong dan diarahkan pada makna universal yang penting. Dalam konteks budaya religius, ini mencakup berbagai nilai, kebijakan, dan norma agama yang menjadi pedoman dalam pembentukan suatu sistem atau syari'at.

b. Ranah tindakan (praktis), yang mencakup pengalaman, imajinasi, dan pemikiran manusia. Dalam budaya religius, ranah ini menghasilkan berbagai aksi yang bertujuan untuk membudayakan atau menginternalisasi nilai-nilai religius di lingkungan pendidikan.

c. Ranah simbolik (penandaan), yang meliputi berbagai simbol yang bisa jadi memiliki nilai filosofis atau tidak dan menunjukkan adanya nilai-nilai religius pada suatu subjek atau objek. Contoh dalam budaya religius adalah pakaian muslimah, jilbab, peci, dan sejenisnya.

3.2.2 Dalam karyanya "Rekonstruksi Pendidikan Islam,"

Muhaimin mengemukakan bahwa penguatan budaya religius di lembaga pendidikan mengikuti pandangan Kuncoroningrat tentang bentuk budaya. Hal ini mencakup pengembangan pada tiga dimensi utama: nilai-nilai, kebiasaan sehari-hari, dan simbol-simbol budaya. Proses pembentukan budaya religius dapat dijabarkan melalui tiga langkah: pertama, mempromosikan nilai-nilai agama sebagai perilaku dan sikap yang diinginkan untuk masa depan; kedua, menyusun rencana kegiatan yang terstruktur setiap minggu, bulan, dan tahun untuk menerapkan nilai-nilai tersebut; ketiga, memberikan penghargaan kepada anggota sekolah seperti guru, staf, dan siswa untuk membiasakan praktik-praktik yang positif dalam komunitas. Dalam hal simbol budaya, penting untuk mengganti

simbol-simbol yang tidak sejalan dengan ajaran agama dengan simbol-simbol yang lebih religius. Perubahan ini juga bisa terlihat pada aspek fisik sekolah, seperti mengubah cara berpakaian sesuai dengan prinsip penutupan aurat, serta menampilkan karya siswa, foto, atau slogan-slogan motivasi di berbagai tempat di lingkungan sekolah.

Transformasi ini dapat dilakukan dengan mengubah cara berpakaian atau model yang mengikuti prinsip penutupan aurat, dengan memamerkan karya siswa, foto, atau slogan motivasi yang diletakkan di berbagai tempat di sekolah.

Jika dianalisis lebih lanjut, pembentukan budaya religius bisa dibedakan menjadi tiga kategori:

a. **Model Struktural:** Pembentukan budaya religius yang dipengaruhi oleh adanya peraturan, yang pada gilirannya menciptakan kesan dari lingkungan luar mengenai kepemimpinan atau kebijakan yang diterapkan oleh lembaga pendidikan atau organisasi tertentu.

b. **Model Formal:** Pembentukan budaya religius yang didasarkan pada keyakinan bahwa pendidikan agama hanya berfungsi untuk menangani persoalan kehidupan setelah mati. Dalam model ini, pendidikan agama bertentangan dengan aspek-aspek kehidupan yang bukan agama, serta pendidikan Islam berhadapan dengan hal-hal yang bersifat non-Islam.

c. **Model Mekanik:** Pembentukan budaya religius yang memandang kehidupan sebagai kumpulan bagian-bagian yang terpisah, di mana pendidikan dianggap sebagai sarana untuk menanamkan dan mengembangkan nilai-nilai kehidupan, dengan setiap nilai memiliki fungsi dan peran yang berbeda.

d. **Model Organik:** Proses pembentukan budaya religius dipicu oleh keyakinan bahwa pendidikan agama adalah suatu sistem yang utuh, yang bertujuan untuk mengembangkan pemahaman dan semangat religius. Hal ini tercermin dalam sikap dan keterampilan hidup yang berlandaskan pada nilai-nilai agama yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari..

3. Integrasi Budaya Religius dengan MMT

Integrasi berasal dari kata integer yang memiliki arti "utuh," "tidak cacat," "kompleks," "padat," atau "bulat." Istilah ini, yang juga berasal dari kata integration dalam bahasa Inggris, mengacu pada penyatuan atau perpaduan elemen-elemen yang berbeda untuk membentuk satu kesatuan yang utuh. Secara

etimologi, kata integrasi berasal dari bahasa Latin yang berarti memberi ruang bagi elemen-elemen untuk bersatu. Dari kata kerja ini muncul kata benda integritas, yang berarti keutuhan atau kesempurnaan.

Kata integritas ini kemudian berkembang menjadi istilah integer yang berarti utuh. Oleh karena itu, integrasi dapat dipahami sebagai proses menyatukan elemen-elemen tertentu menjadi satu kesatuan yang lengkap dan harmonis. Dalam dunia pendidikan, budaya religius memainkan peran penting dalam mengembangkan metode dan cara mengajar. Secara prinsip, Budaya religius dapat membentuk suasana belajar yang mendukung penerapan pendekatan pembelajaran konstruktivistik, di mana lingkungan berperan sebagai sumber pengetahuan, dan guru tidak lagi menjadi satu-satunya otoritas dalam proses pembelajaran.

Lebih jauh lagi, budaya religius juga berperan langsung dalam pengembangan pendidikan agama atau religiositas. Pendidikan agama tidak hanya mencakup aspek pengetahuan, tetapi juga menyentuh sisi emosional. Fokus pendidikan agama akan lebih diarahkan pada praktik dan aktivitas sosial sehari-hari, baik di dalam maupun di luar sekolah. Sekolah yang berkualitas adalah yang memberikan perhatian penuh terhadap mutu pendidikan yang diterima oleh siswa.

Untuk mencapai tujuan tersebut, sekolah memerlukan budaya religius yang dapat mendukung pengembangan sikap religius di kalangan siswa, agar proses pendidikan dapat berjalan dengan baik dan konstruktif sesuai dengan potensi setiap anggotanya. Budaya religius sangat penting bagi kualitas sumber daya manusia di sekolah karena dapat membangun mental dan karakter yang kuat, terutama dalam aspek keagamaan. Individu dengan dasar keagamaan yang kuat cenderung tidak mudah menyerah dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk meningkatkan prestasi serta kualitas diri. Hal ini terjadi karena setiap individu tidak hanya melihat tanggung jawabnya sebagai anggota sekolah, tetapi juga menjalankan tugas yang diberikan oleh Allah SWT sebagai khalifah, terutama dalam bidang pendidikan. Dengan demikian, iman akan mendorong kemajuan dan menjauhkan dari dampak negatif yang mungkin timbul akibat pola pikir yang buruk.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas individu di sekolah, keberadaan budaya religius adalah salah satu aspek yang sangat penting. Ini sejalan dengan tujuan utama Islam, di mana setiap tindakan yang dilakukan harus bertujuan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Oleh karena itu, dalam mengelola lembaga pendidikan, kita seharusnya tidak hanya memprioritaskan kepentingan duniawi dan mencapai hal-hal seperti status, keuntungan finansial, dan lainnya. Jika tidak, hal ini akan menghasilkan lingkungan persaingan yang tidak sehat dan menyebabkan penurunan moral, yang bisa menghilangkan semangat dan motivasi. Oleh karena itu, pentingnya budaya religius adalah untuk menciptakan keseimbangan antara kesuksesan di dunia dan spiritualitas mental bagi setiap individu di sekolah.

3.3 Proses Pendekatan Dalam Manajemen Mutu

Pendekatan berbasis proses adalah konsep dasar dalam manajemen kualitas yang menekankan pentingnya pemahaman dan pengelolaan proses di dalam organisasi dengan cara yang efisien dan efektif. Pendekatan ini mengakui bahwa organisasi terdiri dari serangkaian proses yang saling terkait, yang masing-masing berkontribusi pada pencapaian kinerja keseluruhan. Dengan pendekatan ini, organisasi didorong untuk memahami hubungan antar aktivitas dalam satu proses dan bagaimana interaksi tersebut mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Prinsip dasar dari pendekatan berbasis proses ini membantu organisasi dalam mengenali, memahami, dan mengelola berbagai proses yang saling berhubungan, sehingga meningkatkan keberhasilan dan efisiensi operasional. Dengan menerapkan prinsip ini, organisasi dapat meraih hasil yang mencerminkan kualitas pekerjaan yang diinginkan (Zanqar et al., 2019).

Pendekatan berbasis proses juga melibatkan pengawasan dan penilaian kinerja pada setiap tahap proses. Ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam proses yang ada serta melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Prinsip ini menunjukkan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien apabila setiap aktivitas dirancang sebagai bagian dari proses yang saling terhubung, membentuk sistem yang berkelanjutan.

Sistem manajemen mutu yang didasarkan pada prinsip ini memegang peranan penting karena menyoroti hubungan antar proses yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan memenuhi harapan semua pihak yang terlibat. Pendekatan ini juga menegaskan

bahwa setiap proses dalam organisasi harus terstruktur dengan baik dan diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif (Santiawan Nyoman, 2021). Menurut Prayatna et al. (2023), tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mempermudah pengendalian sistem manajemen mutu, sehingga memastikan alokasi sumber daya yang memadai untuk memenuhi spesifikasi dengan cara yang efisien dan efektif.

Prinsip dari pendekatan berbasis proses selaras dengan teori Deming yang dijelaskan oleh Muryadi (2019), yang menggunakan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act). Siklus PDCA ini berperan sebagai alat untuk mengelola dan memantau proses serta sistem dengan cara yang efisien. Siklus tersebut menawarkan pendekatan yang terorganisir dalam penyusunan dan pengelolaan proses serta sistem yang ada.

Tahap Plan (rencana) melibatkan identifikasi dan penetapan tujuan serta langkah-langkah yang harus diambil oleh suatu lembaga untuk mencapai hasil, dengan menjawab pertanyaan seperti "Apa yang harus dilakukan?" dan "Bagaimana melakukannya?". Tahap Do (lakukan) adalah proses pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya. Tahap Check (periksa) difokuskan pada evaluasi proses dan menilai sejauh mana target telah tercapai. Sementara itu, tahap Act (tindak) mengacu pada langkah-langkah lanjutan dan penyesuaian berdasarkan hasil evaluasi, guna meningkatkan performa proses (Sobry, 2018).

Pendekatan berbasis proses dengan menggunakan siklus PDCA memberikan berbagai keuntungan, antara lain: (1) memfokuskan perhatian pada proses-proses yang memiliki prioritas tinggi dan risiko signifikan, serta mengutamakan pencapaian hasil yang diinginkan, (2) memperdalam pemahaman tentang hubungan antarproses yang saling terkait, (3) menyediakan metode yang sistematis untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki proses serta sistem manajemen secara keseluruhan, (4) meningkatkan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya dan memperkuat akuntabilitas, (5) menjamin pencapaian kebijakan dan tujuan yang konsisten sekaligus memperbaiki kinerja organisasi secara keseluruhan, (6) mempermudah implementasi berbagai sistem manajemen, (7) meningkatkan kepuasan pelanggan, dan (8) memperkuat kepercayaan terhadap organisasi.

Langkah-langkah dalam penerapan pendekatan berbasis proses dengan menggunakan siklus PDCA di sekolah mencakup tahapan berikut:

- a. Menetapkan Konteks Organisasi: Melakukan analisis terhadap faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi organisasi, serta menetapkan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak terkait. Ini juga melibatkan komunikasi yang berkelanjutan untuk memastikan pemahaman yang konsisten tentang persyaratan dan tujuan organisasi.

- b. Menentukan Ruang Lingkup, Tujuan, dan Kebijakan Organisasi: Definisikan batasan serta cakupan yang relevan dalam mengimplementasikan sistem manajemen yang memperhitungkan kondisi internal dan eksternal, serta kebutuhan stakeholder. Identifikasi tantangan utama dan susun kebijakan serta tujuan untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan.
- c. Menganalisis Proses Organisasi: Tentukan dan formulasi proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengelolaan sumber daya, operasi, pengukuran, evaluasi, serta penerapan kebijakan yang sesuai.
- d. Mengatur Urutan Proses: Dokumentasikan tahapan proses secara berurutan, memperhatikan input dan output pada setiap tahapannya.
- e. Menentukan Tanggung Jawab dalam Proses: Jelaskan peran serta tanggung jawab setiap individu dan tim dalam mengelola serta mengoordinasikan proses yang ada.
- f. Mengidentifikasi Kebutuhan Dokumentasi Informasi: Evaluasi jenis dokumentasi yang diperlukan dalam setiap proses, baik yang bersifat formal maupun informal, dengan pendekatan berbasis risiko.
- g. Menentukan Antarmuka, Risiko, dan Aktivitas dalam Proses: Identifikasi input dan output yang diperlukan untuk mendukung setiap proses. Selain itu, analisis risiko yang berpotensi mempengaruhi kualitas hasil atau kepuasan pelanggan jika proses tidak berjalan sesuai rencana.
- h. Merancang Pemantauan dan Pengukuran: Tentukan metode yang akan digunakan untuk mengawasi, menilai, dan memperbaiki proses agar dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Bab 4

Peranan Kepemimpinan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan

4.1 Kepemimpinan Dalam TQM : Membangun Visi dan Misi

Dalam sebuah organisasi, baik yang berfokus pada pendidikan, sosial kemasyarakatan, industri, pertanian, maupun perdagangan, keberadaan seorang pemimpin sangatlah penting untuk mengarahkan jalannya organisasi. Pemimpin berfungsi seperti pengemudi yang menetapkan arah perjalanan organisasi.

Seorang pemimpin perlu memiliki kemampuan untuk memengaruhi, menggerakkan, membimbing, serta mengarahkan aktivitas anggota organisasi demi tercapainya tujuan bersama. Sebagaimana dijelaskan oleh Sudarwan Danim, kepemimpinan merupakan energi dalam diri pemimpin yang memungkinkan mereka memengaruhi dan memberikan arahan. Selain itu, kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menggerakkan, membimbing, dan menjaga aktivitas individu agar tujuan organisasi dapat terwujud.

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi yang bertujuan untuk menentukan arah organisasi, memotivasi perilaku anggota agar mencapai tujuan bersama, serta memperbaiki dinamika kelompok dan budaya kerja. Gary Yukl secara khusus menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan proses memengaruhi dalam sebuah kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengarahkan dan memengaruhi kelompok dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Nah dengan ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah proses yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Proses ini mencakup memotivasi, mengorganisasi, dan mengarahkan aktivitas kelompok menuju pencapaian sasaran. Kepemimpinan juga melibatkan pemeliharaan hubungan kerja sama di dalam tim untuk memastikan keberhasilan tujuan organisasi. Dengan demikian, kepemimpinan mencakup interaksi antara pemimpin dan anggota organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam dunia pendidikan, visi dan misi merupakan pilar utama yang menjadi landasan bagi lembaga untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. Visi

memberikan gambaran tentang cita-cita besar yang ingin dicapai di masa depan, sementara misi menjelaskan langkah-langkah strategis untuk mewujudkannya. Proses membangun visi dan misi yang kokoh memerlukan kepemimpinan yang efektif, khususnya melalui pendekatan manajemen terpadu.

1. Kepemimpinan Berbasis Kolaborasi

Pendekatan manajemen terpadu menekankan pentingnya kolaborasi di antara semua elemen yang terlibat, termasuk kepala sekolah, guru, staf administrasi, siswa, dan masyarakat. Kepemimpinan yang baik harus mampu mengakomodasi berbagai aspirasi dan masukan untuk menciptakan visi dan misi yang relevan serta inklusif. Sebagaimana dikemukakan oleh Wahjosumidjo (2016), kepemimpinan pendidikan yang berhasil adalah yang mampu mengintegrasikan kebutuhan internal dan eksternal lembaga dalam membangun visi bersama.

2. Pengintegrasian Nilai-Nilai Pendidikan

Visi dan misi yang kuat tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus berakar pada nilai-nilai dasar pendidikan, seperti integritas, keunggulan, dan inklusivitas. Pemimpin yang menerapkan manajemen terpadu memastikan bahwa nilai-nilai ini menjadi pedoman dalam semua aspek operasional lembaga. Misalnya, pengembangan kurikulum yang berbasis karakter dapat menjadi wujud nyata dari penerapan nilai-nilai ini, sebagaimana diungkapkan oleh Mulyasa (2013) bahwa kepemimpinan yang efektif dalam pendidikan harus mampu mentransformasikan nilai menjadi tindakan nyata.

3. Pengambilan Keputusan Strategis

Proses membangun visi dan misi yang efektif memerlukan analisis mendalam terhadap faktor internal dan eksternal. Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dapat menjadi alat penting dalam menetapkan arah strategis lembaga pendidikan. Kepemimpinan yang terpadu akan memastikan bahwa visi yang ditetapkan realistis namun tetap inspiratif, seperti yang disampaikan oleh Robbins dan Judge (2015) bahwa kepemimpinan strategis memainkan peran penting dalam mengelola perubahan dan menetapkan prioritas jangka panjang.

4. Fokus pada Keberlanjutan dan Inovasi

Visi dan misi yang dirancang harus mampu mendukung keberlanjutan lembaga pendidikan. Pemimpin yang mengadopsi pendekatan manajemen terpadu

akan mendorong inovasi dalam pembelajaran, teknologi pendidikan, dan pengelolaan sumber daya. Contohnya adalah penggunaan teknologi digital untuk mendukung proses belajar-mengajar yang lebih efektif. Menurut Gurr dan Drysdale (2013), kepemimpinan yang inovatif dalam pendidikan sangat penting untuk memastikan lembaga tetap relevan di era modern.

5. Penerapan Dalam Operasional Harian

Setelah visi dan misi dirumuskan, langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa keduanya menjadi panduan dalam setiap aktivitas operasional lembaga. Pemimpin harus mampu mengkomunikasikan visi tersebut secara efektif kepada semua pihak dan memotivasi mereka untuk bekerja menuju tujuan bersama. Ini sejalan dengan pandangan Yukl (2013) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang sukses adalah yang mampu menyelaraskan tujuan individu dengan visi organisasi.

6. Dengan pendekatan manajemen terpadu, proses membangun visi dan misi menjadi lebih holistik dan inklusif. Hal ini tidak hanya memperkuat arah strategis lembaga pendidikan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, inovatif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama.

4.2 Peran Kepala Sekolah dan Pemimpin Lain Dalam Implementasi TQM

Sekolah adalah lembaga formal yang memiliki peran penting dalam mencetak generasi penerus bangsa dan menjadi pusat perhatian masyarakat lokal terkait dengan pendidikan anak-anak. Dalam konteks ini, kepemimpinan kepala sekolah menjadi salah satu elemen yang sangat krusial untuk diteliti dan dikembangkan. Sebagaimana dikemukakan oleh Mulyasa (2011), kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Peran kepala sekolah tidak hanya terbatas pada tugas administratif, tetapi juga mencakup tanggung jawab strategis dalam menentukan keberhasilan dan mutu sekolah secara keseluruhan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal berfungsi memberikan pembelajaran kepada masyarakat melalui proses pengajaran yang berada di bawah pengawasan guru. Namun, keberhasilan proses pendidikan ini juga sangat bergantung pada kehadiran seorang pemimpin di dalamnya, yaitu kepala sekolah. Kepala sekolah berperan sebagai figur yang mampu mengarahkan, memengaruhi, dan mengelola lingkungan sekolah dengan baik. Dalam konteks ini, kepala sekolah memegang peranan

penting sebagai motor penggerak, pengambil kebijakan, serta penentu arah strategi untuk mewujudkan visi dan misi lembaga pendidikan tersebut. Dengan perannya ini, kepala sekolah memiliki pengaruh yang signifikan dalam menggerakkan seluruh elemen di lingkungan sekolah untuk bersama-sama mencapai tujuan pendidikan secara formal dan terukur.

Menurut Yustisia (2007), kepala sekolah memiliki otoritas dan tanggung jawab sebagai pemimpin tertinggi di lembaga pendidikan. Ia juga harus mampu mengelola serta mengembangkan bawahannya secara profesional. Kualitas pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh mutu tenaga pendidik, kepala sekolah, dan seluruh komunitas sekolah. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pendidikan menjadi tanggung jawab lembaga pendidikan untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan, melalui proses dan kegiatan pendidikan yang efektif serta efisien. Kepala sekolah memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sumber daya manusia di lingkungan sekolah memiliki kualitas tinggi. Hal ini penting karena mutu sumber daya manusia akan menentukan kualitas lulusan yang dihasilkan.

Sutikno (2021) menegaskan bahwa seorang pemimpin harus mampu menunjukkan keteladanan dalam upaya meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Dalam hal ini, kepala sekolah memainkan peran sentral sebagai penggerak, yang bertugas memandu seluruh komunitas sekolah untuk menjalankan berbagai aktivitas yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengembangan sarana dan prasarana sekolah, peningkatan kompetensi guru, serta pelaksanaan perubahan yang berorientasi pada kemajuan dan keberhasilan. Dengan menjadi teladan bagi seluruh anggota komunitas sekolah, kepala sekolah dapat membantu menciptakan institusi pendidikan unggulan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan.

Apiyani et al. (2022) menambahkan bahwa keberadaan sumber daya manusia yang profesional di sekolah sangat penting untuk menjamin pelaksanaan pendidikan yang efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya memberikan manfaat bagi pengelolaan sekolah, tetapi juga mendukung tercapainya pendidikan yang bermutu dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam dunia pendidikan, Total Quality Management (TQM) menjadi salah satu pendekatan strategis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan hasil pendidikan secara berkelanjutan. TQM mengedepankan partisipasi semua pihak dalam organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga staf dan komunitas sekolah. Prinsip ini menekankan peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*), kepuasan pelanggan (*stakeholder satisfaction*), serta keterlibatan aktif seluruh individu yang terlibat dalam institusi pendidikan. Dalam implementasi TQM di sekolah, kepala sekolah dan pemimpin lainnya memegang peran kunci untuk memastikan pelaksanaannya berjalan sesuai dengan tujuan.

Kepala sekolah, sebagai pemimpin tertinggi, memiliki tanggung jawab untuk merancang, menerapkan, dan mengevaluasi strategi berbasis TQM di sekolah. Salah satu peran utamanya adalah menetapkan visi dan misi institusi yang selaras dengan prinsip TQM, menciptakan budaya kerja berbasis kualitas, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memahami pentingnya komitmen terhadap mutu. Kepala sekolah juga bertugas membangun kolaborasi yang harmonis antara guru, staf administrasi, siswa, serta komunitas sekolah dalam proses pengambilan keputusan.

Selain itu, kepala sekolah perlu mendorong pengembangan profesional berkelanjutan bagi tenaga pendidik dan kependidikan melalui pelatihan, seminar, dan diskusi kelompok. Dengan pengembangan ini, mereka mampu meningkatkan kompetensi dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas. Kepala sekolah juga bertindak sebagai fasilitator, yang menciptakan lingkungan kerja kondusif untuk memotivasi staf dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kepemimpinan lain, seperti wakil kepala sekolah dan ketua tim pengembangan mutu, berperan dalam membantu kepala sekolah mengimplementasikan TQM secara teknis. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan program dan kebijakan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Wakil kepala sekolah, misalnya, sering kali menjadi penghubung antara manajemen dan guru dalam menyampaikan informasi dan memastikan adanya transparansi dalam setiap kebijakan.

4.3 Komitmen Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Mutu

Dalam konteks ini, kepala sekolah memiliki peran utama dalam menjalankan fungsi manajemen, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

pemantauan, dan evaluasi. Sebagai pemimpin administratif, kepala sekolah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap fungsi administrasi yang diterapkan mendukung keberhasilan lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Misalnya, jika kepala sekolah merancang rencana strategis untuk meningkatkan kualitas sekolah hingga mencapai akreditasi A, hal tersebut mencerminkan kemampuan kepala sekolah dalam membuat perencanaan yang efektif.

Setelah menyusun rencana, kepala sekolah mengadakan pertemuan organisasi untuk membahas implementasi rencana tersebut. Dalam pertemuan ini, kepala sekolah membagi tugas kepada tenaga kependidikan dan guru, memastikan bahwa setiap pihak memahami peran mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini, pengorganisasian dilakukan dengan membagi tanggung jawab secara sistematis. Kepala sekolah juga memberikan arahan teknis terkait pelaksanaan tugas dan memastikan bahwa setiap individu dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik.

Selanjutnya, kepala sekolah melakukan pemantauan terhadap kinerja staf sekolah dan guru yang telah diberi tugas. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Setelah tahap supervisi, dilakukan evaluasi untuk menilai sejauh mana tugas-tugas tersebut berhasil dilaksanakan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan ke depan.

Kepala sekolah yang mampu menjalankan fungsi administratif dengan baik akan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah yang dipimpinnya. Implementasi yang efektif dari fungsi manajemen ini menjadi kunci utama dalam menciptakan lembaga pendidikan yang bermutu dan kompetitif.

Komitmen kepemimpinan merupakan faktor esensial dalam meningkatkan mutu pendidikan di sebuah lembaga. Kepala sekolah, sebagai pemimpin utama, memegang peran strategis dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program-program yang mendukung perbaikan kualitas pendidikan. Dalam hal ini, komitmen seorang pemimpin tidak hanya tercermin dalam pengambilan keputusan, tetapi juga dalam tindakan nyata yang dilakukan untuk memotivasi seluruh elemen sekolah, termasuk guru, staf, siswa, dan orang tua, guna mencapai tujuan bersama.

Kepala sekolah harus memiliki visi yang jelas tentang mutu pendidikan yang ingin dicapai. Visi tersebut diterjemahkan ke dalam misi dan program kerja yang spesifik, seperti peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan, penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai, serta penguatan hubungan dengan komunitas sekolah. Hal ini sejalan dengan pendapat Senge (1990), yang menyatakan bahwa seorang pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pertumbuhan bersama, baik untuk individu maupun organisasi.

Komitmen kepemimpinan juga terlihat dari upaya pemimpin dalam membangun budaya kerja yang positif. Budaya kerja ini mencakup aspek profesionalisme, kolaborasi, dan inovasi di lingkungan sekolah. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dan Coulter (2018), kepemimpinan yang efektif mampu menginspirasi orang lain untuk bekerja menuju perubahan yang signifikan, termasuk dalam konteks pendidikan.

Di sisi lain, komitmen terhadap mutu tidak dapat dilepaskan dari peran pemimpin dalam pengelolaan sumber daya. Kepala sekolah yang memiliki komitmen tinggi akan memanfaatkan sumber daya manusia, finansial, dan material secara optimal untuk mendukung pencapaian mutu pendidikan. Menurut Sudarwan Danim (2012), keberhasilan sebuah lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam mengelola sumber daya tersebut dengan efisien dan efektif.

Lebih jauh lagi, komitmen kepemimpinan terhadap mutu juga melibatkan kemampuan pemimpin untuk membangun komunikasi yang terbuka dan transparan dengan seluruh pemangku kepentingan. Kepala sekolah perlu melibatkan guru, siswa, orang tua, dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta memberikan ruang bagi masukan dan kritik yang konstruktif. Hal ini akan menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap upaya peningkatan mutu pendidikan.

Keseluruhan upaya tersebut menunjukkan bahwa komitmen kepemimpinan terhadap mutu pendidikan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan pendekatan emosional dan sosial yang kuat. Dengan komitmen yang tinggi, kepala sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk belajar dan berkembang, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

4.4 Studi Kasus : Kepemimpinan Yang Sukses Dalam TQM Pendidikan

Berikut adalah beberapa studi kasus kepemimpinan yang sukses dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di bidang pendidikan:

1. **SMK PIKA Semarang:** Penelitian yang dilakukan di SMK PIKA Semarang menunjukkan bahwa perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang berorientasi pada mutu berperan penting dalam penerapan TQM. Kepala sekolah menunjukkan komitmen tinggi terhadap budaya kualitas, melibatkan seluruh perangkat sekolah, dan menerapkan regulasi yang mendukung peningkatan mutu pendidikan. Strategi yang digunakan antara lain pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan seminar, serta fokus pada kepuasan pelanggan utama, yaitu siswa dan orang tua.
2. **SD Al-Hikmah Surabaya:** Studi di SD Al-Hikmah Surabaya mengungkap bahwa keberhasilan implementasi TQM didukung oleh gaya kepemimpinan kepala sekolah yang transformasional. Kepala sekolah mampu mendorong partisipasi aktif dari seluruh staf dan guru, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini berhasil meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan stakeholder.
3. **Madrasah Aliyah Miftahul Huda:** Penelitian di Madrasah Aliyah Miftahul Huda menunjukkan bahwa penerapan TQM yang efektif, didukung oleh kepemimpinan yang kuat, mampu meningkatkan mutu pendidikan. Kepala sekolah berperan dalam membangun komitmen bersama, mengembangkan visi dan misi yang jelas, serta memastikan keterlibatan seluruh komponen sekolah dalam proses perbaikan kualitas.

Dari studi kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang efektif dan berkomitmen terhadap kualitas memainkan peran krusial dalam suksesnya penerapan TQM di institusi pendidikan. Keterlibatan seluruh anggota organisasi, fokus pada kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan menjadi kunci utama dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui TQM.

Bab 5

Perencanaan Strategis Untuk Meningkatkan Mutu

Peningkatan Mutu dalam pendidikan dan juga perencanaan strategis untuk meningkatkan mutu di dalam pendidikan menjadi suatu proses mengaktualisasikan diri dalam kehidupan, dimana pendidikan itu sangat penting dalam manusia yaitu untuk proses dan untuk mempersiapkan siswa atau mahasiswa ke dalam suatu profesi. Pada pendidikan idealnya itu bukan hanya untuk mendorong siswa mengembangkan bakat tetapi untuk melatih meningkatkan suatu kualitas pada diri nya sendiri.

5.1 Langkah-Langkah Perencanaan Strategi Berbasis Mutu

Dalam suatu perencanaan atau dalam hal merencanakan strategis berbasis mutu untuk pendidikan memerlukan beberapa langkah – langkah yang bisa diambil untuk merancang strategis atau cara apa yang bisa dilakukan dalam upaya peningkatan perencanaan strategis, berikut penjelasan yang bisa menjadi acuan untuk perencanaan tersebut:

1. Untuk Meningkatkan Suatu Kurikulum

Untuk meningkatkan kurikulum yang berbasis kompetensi atau biasa disebut dengan KBK. Kurikulum ini didasarkan pada suatu pendekatan dengan diasah melalui aspek yang kognitif contohnya seperti suatu kemampuan, lebih harus menguasai aspek komprehensif dan juga penguasaan keterampilan yang lebih tingkat profesional.

Menurut Michael 2000, kompetensi yang berbeda dengan suatu keutuhan dengan suatu kapasitas. Kompetensi berdasarkan dari tiga elemen yaitu basic, knowledge, dan kemampuan untuk kemampuannya sendiri berdasarkan kemampuan pada intelektualnya, partisipasi kemampuannya dan juga disposition nya.

2. Langkah lebih memperkuat atau mempererat kapasitas manajemen sekolah

Dalam suatu lembaga sekolah atau pendidikan selain meningkatkan kurikulum untuk menjadi lebih baik, yaitu dengan cara memperkuat dalam kapasitas manajemen sekolah, tentu saja pada dewasa ini manajemen pada sekolah harus memiliki kapasitas yang baik untuk siswa, mahasiswa, dan begitupun untuk masyarakat. Dalam rangka manajemen sekolah mulai diterapkan dan dikembangkan terkait manajemen berbasis sekolah atau biasa disebut dengan

MBS, MBS ini akan merujuk pada suatu referensi nilai yang memberikan strategis dalam arti yang dianggap strategis dalam arti memperkuat relevansi, selain itu memperkuat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pendidikan, selain itu ada juga untuk memperkuat partisipasi masyarakat untuk seluruh kegiatan pendidikan, dan untuk memberikan bermakna kelembaga sekolah.

3. Strategi nya memperkuat pada sumber daya pendidikan

Sumber daya pendidikan seperti untuk meningkatkan mutu mengajar dari guru ke siswa nya. Disisi lain untuk meningkatkan kemampuan mengajar. Sumber daya kependidikan memiliki beberapa jenis yaitu:

a. Untuk meningkatkan mutu mengajar melalui program inovatif berbasis kompetensi

Poin pertama ini bahwa di banyak sekolah terutama pada guru masih sangat memiliki keterbatasan dalam inovasi pembelajaran. Sudah banyak guru guru berusaha untuk meningkatkan inovasi pembelajaran, tetapi dari pengalaman empirik upaya yang memang dilakukan itu memang belum membawa adanya perubahan signifikan yang terjadi, dan suatu perubahan yang belum banyak sekolah membangun ya yaitu berorientasi inovasi, menumbuhkan kebutuhan yang meningkat, kebutuhan untuk terus bisa berprestasi dan juga menjadikan suatu inovasi itu sendiri sebagai kebutuhan.

b. Bisa mengoptimalkan beberapa fungsi – fungsi pada tenaga Pendidik

Menurut Edward Sallis (1993:2) bahwa yang menentukan mutu pendidikan mencakup mutu pendidikan pada aspek yaitu pembinaan keberlanjutan, guru profesional, nilai moral luhur, hasil ujian bagus, mendapatkan dukungan dari orang tua, memiliki komunitas bisnis dan lokal.

Dari aspek diatas satu hal yang paling menentukan untuk menjalankan manajemen mutu pendidikan yang menurut Edward bahwa menurut nya mayoritas masalah itu terdapat pada manajemen nya dan minoritanya pada sumber daya manusia nya atau guru.

Dari hal tersebut pihak lembaga sekolah harus bisa mengoptimalkan beberapa fungsi pada tenaga pendidikan mulai memperhatikan aspek – aspek dari diatas, dan menurut Dirjen Dikdasmen Depdiknas (1991:11) bahwa ukuran mutu pendidikan itu sendiri diskolah mengacu pada keunggulan setiap komponennya, hal ini bersifat realtif, dan bisa menjadi suatu perbandingan.

Untuk sekolah yang baik, yang diperhatikan pertama yaitu tenaga pendidik nya, atau sumber daya manusia nya, jika sumber daya manusia nya sudah baik atau bisa disebut tenaga pendidiknya sudah baik dan bahkan menurut Edward permasalahan nya itu lebih didominasi oleh manajemen, jika tenaga pendidik dan bahkan pihak manajemen sudah baik maka hal itu sudah bisa dinyatakan sebaik sekolah atau lembaga yang sudah baik, karena semata mata bukan hanya dilihat dari kesempurnaan komponennya tetapi dilihat dari kemampuan sekolah dalam mengantisipasi adanya perubahan, konflik serta kelemahan yang ada dan hal ini bisa di analisis menggunakan SWOT.

5.2 Analisis SWOT Dalam Konteks Pendidikan

Dalam Konteks Pendidikan Analisis SWOT atau Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats merupakan suatu analisis alur dalam menentukan kerja strategis, biasanya analisis ini bukan hanya digunakan di pendidikan saja tetapi di semua bidang juga digunakan seperti organisasi, institusi. Dengan menggunakan evaluasi ini mereka bisa membuat keputusan yang terinformasi untuk bisa menjadi bahan perbaikan di masa yang akan mendatang.

Menurut Machali dan Hidayat, 2016, bahwa SWOT atau analisis SWOT itu sendiri merupakan analisis untuk mengidentifikasi faktor – faktor internal maupun eksternal pada organisasi.

1. Strengths atau Kekuatan

Merupakan suatu faktor internal yang bisa memberikan keunggulan bagi pendidikan, seperti contohnya:

- a) Untuk memberikan kualitas tenaga pengajar, yang dimana para tenaga pendidik itu harus di analisis dalam pengalamannya.
- b) Keunggulan Kurikulum, dalam hal ini kurikulum juga memiliki analisis dalam hal keunggulan dalam proses pembelajaran yang memang inovatif dan juga sudah terstruktur seperti halnya yang disampaikan pada materi sebelumnya.
- c) Sumber Daya dan Fasilitas.
- d) Reputasi, yaitu suatu kepercayaan dari masyarakat setempat dalam hal kepercayaan untuk lembaga tersebut dan percaya bahwa lembaga tersebut memiliki keunggulan akademik.
- e) Prestasi Siswa, diukur dengan analisis setiap semester nya atau setiap tahunnya nilai ujian yang tertinggi, penghargaan harus ada recap utilitas nya.

2. Weakness atau Kelemahan

Bagian kedua ini merupakan suatu tantangan yang bisa menghambat kinerja pada suatu lembaga pendidikan atau instansi pendidikan, berikut beberapa yang bisa menghambat kinerja suatu lembaga pendidikan:

- a) Dana yang tidak memadai, kurangnya pendanaan untuk memfasilitasi tenaga didik seperti untuk training staff nya karena memang tidak ada dana untuk menunjang hal demikian. Selain hal demikian ketika dana memang tidak mencukupi selain untuk training juga untuk menunjang fasilitas sekolah.
- b) Kurikulum Usang, dalam dewasa ini masih banyak pendidikan yang minim nya ai novasi dalam meningkatkan minat belajar siswanya.
- c) Keterlibat Siswa Rendah
- d) Fasilitas terbatas
- e) Administrasi tidak efisien
- f) Kemampuan manajemen sekolah
- g) Tingkat kemampuan siswa yang berbeda dan hal ini membutuhkan penanganan yang berbeda juga.
- h) Banyak guru yang belum menguasai teknologi.

3. Opportunities atau Peluang

Lingkungan baik bisa dilihat dari timbulnya semangat pada siswa tersebut apakah mereka bersemangat atau tidak dan apakah mereka mau mengembangkan bakat nya atau tidak dan apakah ada rasa keinginan dalam meningkatkan kemampuannya atau tidak mislany dalam bidang seni dan olahraga, pengembangan bakat seperti itu juga sangat penting.

Dari Opportunities atau biasa juga disebut dengan peluang, untuk peluangnya sendiri yaitu seperti:

- a) Para siswa bisa memiliki peluang untuk mengikuti lomba di dalam sekolah bahkan lomba lomba yang ada di luar sekolah, hal ini bisa menjadi peluang untuk siswa mengembangkan bakat dan atau kemampuan bahkan juga bisa disebut mengembangkan dan menyalurkan hobi nya kearah yang lebih baik.
- b) Siswa atau tenaga didik bisa mengikuti training dan keprofesionalitasan guru di luar sekolah, misalnya seperti peningkatan metode belajar untuk siswa itu seperti dan jika untuk siswa nya sendiri lebih untuk training pembelajarn komputer.
- c) Memanfaatkan lingkungan sekitar untuk belajar.

4. Threats atau Ancaman

Suatu resiko yang bisa menjadi hambatan yang berdampak negatif pada suatu institusi seperti halnya:

- a) Suatu perubahan kebijakan pendidikan yang bisa membuat ancaman pendidikan yang bisa mempengaruhi pada pengelolaan sekolah.
- b) Semakin cepat perkembangan teknologi.
- c) Kecemburuan sosial sekolah lain.

5.3 Pengembangan Program dan Inisiatif Mutu

Konsep untuk pengembangan program mutu dan inisiatif mutu bisa diimplementasikan ke segmen pendidikan seperti peningkatan mutu pendidikan melalui quality control, menyusun strategi untuk meningkatkan mutu pendidikan berbasis cause and effect, untuk penjelasannya sebagai berikut:

- a) Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Quality Control

Dewasa ini dalam hal pengembangan program dan inisiatif harus selalu ada yang control atau mengecek secara berkala untuk bahan evaluasi jangka panjang, Mutu pendidikan itu sendiri memiliki dua kata yang memiliki pengertian yang berbeda yaitu dari dua kata, pertama mutu dan kedua pendidikan. Quality disini memiliki arti juga yaitu mutu, bisa juga kualitas. Sedangkan jika dilihat dari kamus bahasa indonesia mutu itu merupakan ukuran baik buruknya suatu kualitas atau benda.

Dengan demikian mutu itu sendiri merupakan tingkat suatu dari kualitas yang bisa memenuhi standarnya.

Sedangkan jika menurut Undang undang Sisdiknas No 20 Tahun 2003 bahwa pendidikan itu sendiri merupakan usaha yang terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi diri agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, cerdas, akhlak, skill.

Dengan hal ini, mengapa dalam pengembangan program untuk meningkatkannya mutu dalam pendidikan dengan cara quality control, karena dalam penerapan strategi untuk pengembangan itu memerlukan pengontrolan yang tepat dan secara berkala maka dari itu memerlukan quality control.

Karena pendidikan yang bagus juga yang memiliki mutu pendidikan baik seperti yang memang ada evaluasi terus menerus untuk selalu diperbaiki.

b) Strategi Penyusunan Mutu Pendidikan Berbasis Cause and Effect

Suatu instansi pasti memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai, dengan begitu ada strategi yang meski dicapai nya seperti apa. Menurut Sanjaya, strategi yaitu suatu metode yang digunakan untuk memperoleh kesuksesan keberhasilan untuk memperoleh kesuksesan dan keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Strategi dalam sekolah yaitu suatu kebijakan yang memang terpenting di sekolah dan hal itu untuk menentukan faktor faktor yang bisa mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan dari sekolah itu sendiri.

Sebelum menyusun strategi ini yang harus dilakukan terlebih dahulu yaitu menentukan rumusan masalah apa saja yang sedang terjadi atau bisa juga rumusan masalah apa saja yang memang antisipasi jika terjadi, dari rumusan masalah tersebut bisa disusun strategi nya dengan teknik analisis menggunakan cause and effect diagram yang merupakan teknik untuk memetakan seluruh faktor yang menyebabkan terjadinya masalah pada hasil yang diinginkan.

Beberapa program untuk pengembangannya yaitu :

- 1) Bisa mengembangkan kurikulum yang terupdate atau terbaru
- 2) Pelatihan keberlanjutan untuk tenaga pendidik
- 3) Tingkatkan kualitas infrastruktur
- 4) Libatan komunitas
- 5) Evaluasi kinerja
- 6) Harus menetapkan visi misi dengan jelas
- 7) Analisis kebutuhan
- 8) Bisa mengarahkan pemangku kepentingan untuk program ini

5.4 Monitoring dan Evaluasi Perencanaan Strategis

Untuk suatu perencanaan strategis untuk peningkatan mutu alur dalam perencanaan seperti yang diatas sebelumnya ada terkait melihat atau membuat langkah – langkah nya terlebih dahulu dalam perencanaan strategis berbasis mutu itu seperti apa, lalu bisa menganalisis SWOT nya dalam perencanaan strategis mutu seperti apa, lalu bisa langsung dikembangkan atau di implementasikan langsung kepada lembaga pendidikan.

Menurut Mulyadi (2007) bahwa monitoring dan evaluasi merupakan alat untuk memastikan bahwa implementasi strategi berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Adapun beberapa tahapan untuk monitoring dan evaluasi yaitu:

1. Merencanakan terlebih dahulu monitoring dan evaluasi nya, seperti menetapkan indikator kerja nya seperti apa.
2. Melaksanakan monitoring, monitoring disini lebih ke pengawasan rutin dan berkala agar bisa mendapatkan feedback real time.
3. Evaluasi kinerja, seperti dalam hal pengelolaan data, dampak, dan penyusunan laporan akhir.
4. Tindak lanjut lebih merujuk kepada perbaikan strategis nya , komunikasi hasilnya dan juga dokumentasi pembelajarannya.

Implementasi Monitoring dan Evaluasi dalam pendidikan itu lebih ke memantau tingkat kehadiran siswa, evaluasi kurikulumnya, dan juga efektivitas training pada guru atau tenaga didik. Selain itu dalam hal ini monitoring dan evaluasi memiliki tantangan seperti:

- 1) Kurang ada data akurat
- 2) Sumber daya yang terbatas
- 3) Komunikasi yang efektif
- 4) Tidak nyaman dengan rekomendasi perbaikan yang diajukan

Dari monitoring dan evaluasi itu sendiri sangat menekankan pentingnya indikator penilaian kinerja utama atau biasa disebut dengan KPI sebagai ukuran dari keberhasilan dan selain itu untuk meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas. Juga membantu organisasi untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, baik di sektor publik maupun privat.

Dalam buku manajemen Strategis, Menurut Wiratna Sujarweni (2019), itu berorientasi kepada tujuan jadi memang semua aktivitas monitoring dan evaluasi harus fokus pada suatu pencapaian visi dan misi organisasi.

Memang monitoring dan evaluasi ini melibatkan semua pihak karena proses monitoring dan evaluasi harus bersifat partisipatif dengan melibatkan stakeholder atau pemangku kepentingan untuk menciptakan suatu komitmen bersama.

Bab 6

Pendekatan Sistemik dan Proses Dalam TQM Pendidikan

Pendekatan sistemik dalam Total Quality Management (TQM) di bidang pendidikan merupakan strategi komprehensif dan integratif yang bertujuan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Strategi ini melibatkan seluruh elemen dalam lembaga pendidikan termasuk manajemen, pendidik, staf pendukung, hingga siswa. Fokus TQM tidak hanya pada hasil akhir tetapi juga pada proses yang mendukung pencapaian kualitas tersebut. Sebagaimana dinyatakan oleh Annisa dan Gyfend (2021), penerapan TQM dalam pendidikan Islam memerlukan pemahaman dan tanggung jawab semua pihak terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pandangan Doringin et al. (2020), yang menyatakan bahwa TQM mampu mengatasi berbagai tantangan dalam pendidikan seperti kurikulum yang tidak fleksibel dan rendahnya motivasi di kalangan guru maupun siswa.

Pendekatan TQM menekankan prinsip fokus pada pelanggan, kerjasama tim, dan perbaikan berkesinambungan, sebagaimana diuraikan oleh Kurniawan et al. (2022) dalam konteks pelayanan kesehatan, yang relevan untuk diadaptasi dalam dunia pendidikan. Dalam pendidikan, "pelanggan" dapat diartikan sebagai siswa dan orang tua, yang menjadi penerima utama layanan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memastikan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Selain itu Marlyana et al. (2015) menegaskan bahwa TQM berfungsi sebagai filosofi yang mendasari perbaikan berkelanjutan dalam sebuah organisasi termasuk lembaga pendidikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, institusi pendidikan dapat lebih responsif terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Implementasi TQM dalam pendidikan tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter siswa. Amini dan Wiyani (2022) menunjukkan bahwa TQM dapat digunakan untuk mengembangkan pendidikan karakter, khususnya di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Pendekatan ini mendukung pembentukan budaya organisasi yang selaras dengan nilai-nilai moral dan etika, sehingga menciptakan pendidikan holistik yang tidak hanya menekankan prestasi akademis tetapi juga pengembangan pribadi siswa. Lebih jauh lagi, Abdurrahmansyah dan Rismawati (2022) menyoroti pentingnya integrasi antara input, proses, dan output dalam sistem pendidikan untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan tinggi.

Dalam praktiknya keberhasilan TQM sangat bergantung pada keterlibatan semua pemangku kepentingan. Maksu (2021) menyatakan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan kinerja guru secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak positif pada mutu pembelajaran di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa guru tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga agen perubahan dalam implementasi TQM. Sementara itu, Yuliana (2023) menekankan bahwa pendekatan sistemik harus melibatkan semua elemen dalam organisasi pendidikan untuk mencapai hasil yang optimal. Kolaborasi antara manajemen, guru, dan siswa merupakan inti dari keberhasilan TQM.

Secara keseluruhan penerapan pendekatan sistemik dalam TQM di bidang pendidikan menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk meningkatkan mutu pendidikan. Dengan melibatkan semua pihak terkait, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran berkualitas, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan zaman. Untuk memastikan keberhasilan implementasi, lembaga pendidikan perlu melakukan pelatihan bagi staf, mengembangkan budaya perbaikan berkesinambungan, dan mengevaluasi proses secara rutin. Dengan demikian, TQM tidak hanya menjadi alat manajemen mutu, tetapi juga strategi transformasi yang mampu meningkatkan kinerja pendidikan secara keseluruhan.

6.1 Penerapan Sistem Dalam Lembaga Pendidikan

Penerapan sistem dalam lembaga pendidikan melalui pendekatan Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu strategi penting untuk memastikan bahwa pendidikan tidak hanya memenuhi standar mutu, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan zaman dan tuntutan global. TQM mendorong seluruh elemen organisasi, mulai dari manajemen, pendidik, hingga siswa, untuk secara aktif terlibat dalam proses peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. Abdurrahmansyah dan Rismawati (2022) menjelaskan bahwa implementasi TQM di perguruan tinggi memanfaatkan dua sistem utama, yakni Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan menjaga kualitas di dalam institusi, dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang memastikan institusi mampu bersaing dan memenuhi standar eksternal. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan tetapi juga mendorong inovasi, pengawasan yang lebih baik, dan komunikasi yang efektif.

1. Prinsip Dasar TQM Dalam Pendidikan

Pendekatan TQM menekankan bahwa pendidikan tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, seperti kelulusan siswa, tetapi juga pada proses yang terjadi di setiap tahapan. Ariyani (2020) menyatakan bahwa penerapan TQM di lembaga pendidikan memerlukan strategi berbasis siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act). Tahapan ini memastikan bahwa semua keputusan yang diambil telah direncanakan dengan matang, dilaksanakan dengan baik, dievaluasi berdasarkan data yang akurat, dan diikuti oleh tindakan perbaikan yang relevan. Siklus ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan mutu melalui proses yang sistematis dan berkelanjutan.

2. Pengelolaan Pendidikan Islam Berbasis TQM

Dalam konteks pendidikan Islam, Annisa dan Gyfend (2021) menyoroti pentingnya pengawasan menyeluruh yang melibatkan seluruh komponen lembaga pendidikan. Setiap individu, mulai dari komite sekolah, guru, hingga siswa, harus memahami dan bertanggung jawab atas tujuan bersama yang ingin dicapai. Hal ini mencakup pencapaian kualitas akademik dan nilai-nilai keislaman yang mendukung pembentukan karakter. Dengan adanya pendekatan berbasis TQM, pendidikan Islam dapat lebih terstruktur dan efektif dalam mencapai tujuannya.

3. Pemanfaatan Teknologi Dalam Implementasi TQM

Penggunaan teknologi merupakan salah satu elemen penting yang mendukung implementasi TQM di era modern. Susilo dan Abdurrahman (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem absensi elektronik di beberapa lembaga pendidikan berhasil meningkatkan kedisiplinan tenaga pendidik sekaligus menyediakan data yang lebih akurat untuk pengambilan keputusan. Teknologi juga memungkinkan pelaksanaan pengelolaan administrasi pendidikan menjadi lebih efisien dan transparan. Selain itu, lembaga pendidikan dapat memanfaatkan sistem manajemen berbasis teknologi untuk memantau proses pembelajaran secara real-time, sehingga mampu memberikan umpan balik lebih cepat kepada para pendidik dan siswa.

4. Pengembangan Nilai Karakter Melalui TQM

Implementasi TQM tidak hanya bertujuan meningkatkan aspek akademik, tetapi juga mendukung pengembangan nilai-nilai karakter di lingkungan pendidikan. Amini dan Wiyani (2022) menekankan pentingnya penerapan program berbasis karakter yang menggunakan prinsip-prinsip TQM di pendidikan usia dini. Hal ini bertujuan

membentuk siswa menjadi individu yang tidak hanya cerdas secara intelektual tetapi juga memiliki integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab.

5. Tantangan dan Solusi Dalam Penerapan TQM

Meskipun TQM memiliki banyak manfaat, pelaksanaannya tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam hal resistensi terhadap perubahan dan kurangnya sumber daya yang memadai. Tanjung et al. (2022) menekankan pentingnya pelatihan dan pengawasan reguler sebagai bagian dari perencanaan manajemen mutu. Dengan membekali tenaga pendidik dan staf administrasi dengan pelatihan yang tepat, lembaga pendidikan dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan TQM.

6. Evaluasi dan Pengawasan Terpadu

Penerapan TQM memerlukan sistem evaluasi yang menyeluruh dan berkelanjutan. Menurut Doringin et al. (2020), evaluasi dalam TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir seperti lulusan, tetapi juga mencakup proses pembelajaran dan komitmen semua pihak yang terlibat. Evaluasi ini dapat mencakup survei kepuasan siswa, analisis data akademik, serta umpan balik dari pendidik dan orang tua. Hasil dari evaluasi ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan memperbaiki strategi yang sudah ada.

7. Pengelolaan Sumber Daya Manusia Sebagai Pilar Utama

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam implementasi TQM. Makhmud (2022) menyatakan bahwa pengelolaan SDM yang baik, termasuk pengembangan profesional, pelatihan berkelanjutan, dan penghargaan atas prestasi, sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penerapan sistem dalam lembaga pendidikan berbasis TQM menyediakan pendekatan yang terintegrasi untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh. Dengan menggabungkan siklus perbaikan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi, pengembangan karakter, dan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, lembaga pendidikan dapat beradaptasi dengan dinamika perubahan dan memberikan layanan yang memenuhi harapan semua pemangku kepentingan. Komitmen bersama dari seluruh elemen organisasi menjadi kunci utama untuk memastikan keberhasilan penerapan TQM di lembaga pendidikan.

6.2 Identifikasi dan Analisis Proses Kunci Dalam Lembaga Pendidikan

Proses-proses kunci dalam lembaga pendidikan merupakan elemen fundamental yang menjamin tercapainya tujuan pendidikan melalui pengelolaan yang terstruktur dan terintegrasi. Identifikasi yang tepat atas proses-proses ini serta analisis mendalam terhadap pelaksanaannya sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan efisiensi operasional lembaga. Beberapa proses utama yang menjadi perhatian meliputi manajemen sumber daya manusia, penjaminan mutu, pemanfaatan teknologi, serta implementasi Total Quality Management (TQM).

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah pilar utama yang mendukung keberhasilan lembaga pendidikan. Kedisiplinan, motivasi, dan kompetensi tenaga kerja adalah faktor yang saling terkait dan memengaruhi produktivitas keseluruhan. Susilo dan Abdurrahman (2023) menekankan bahwa penggunaan teknologi seperti sistem absensi digital tidak hanya meningkatkan kedisiplinan, tetapi juga mempercepat proses monitoring kehadiran staf. Sistem ini menciptakan transparansi dalam manajemen SDM yang berdampak langsung pada kinerja individu dan organisasi. Selain itu Makhmud (2022) menyoroti pentingnya pengelolaan motivasi untuk mencapai hasil pendidikan yang optimal. Pelatihan berkelanjutan, pengembangan kompetensi, serta penghargaan terhadap kinerja adalah strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi tenaga pendidik. Dengan memberikan perhatian pada aspek ini, lembaga pendidikan tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Manajemen SDM juga mencakup strategi perekrutan yang terencana. Seleksi calon tenaga pendidik berdasarkan kualifikasi dan kecocokan budaya kerja membantu memastikan keberlanjutan proses pendidikan yang berkualitas. Dukungan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan staf juga penting untuk mempertahankan kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja jangka panjang.

2. Proses Manajemen Mutu

Penjaminan mutu merupakan salah satu proses kunci yang tidak hanya menjaga kualitas pendidikan tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Dien et al. (2022) menyatakan bahwa Sistem Penjaminan Mutu (QAS) memberikan kerangka kerja untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan melalui pemetaan mutu, perencanaan, dan evaluasi

yang terorganisir. Sistem ini memastikan bahwa semua komponen pendidikan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Abdurrahmansyah dan Rismawati (2022) menegaskan pentingnya penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI berfungsi sebagai kontrol internal yang memastikan setiap elemen pendidikan mengikuti standar operasional yang berlaku. Di sisi lain, SPME memungkinkan lembaga untuk memenuhi ekspektasi eksternal, seperti akreditasi nasional maupun internasional. Dengan kedua sistem ini, lembaga pendidikan dapat memaksimalkan potensinya dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Proses penjaminan mutu juga memerlukan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan. Kolaborasi antara manajemen, tenaga pendidik, siswa, dan masyarakat menjadi dasar yang penting untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini juga mencakup transparansi dalam proses evaluasi, sehingga setiap pihak dapat memberikan umpan balik yang konstruktif.

3. Penerapan Teknologi Dalam Pendidikan

Di era digital, penerapan teknologi dalam pembelajaran telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Teknologi memungkinkan lembaga pendidikan untuk menyediakan metode pembelajaran yang lebih adaptif dan efisien. Rizqi (2023) menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis teknologi membuka akses bagi siswa di berbagai lokasi untuk mendapatkan pendidikan berkualitas. Hal ini sangat relevan dalam konteks pembelajaran jarak jauh yang semakin banyak diadopsi.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi adalah penggunaan Learning Management Systems (LMS) yang memungkinkan pengelolaan pembelajaran secara daring. LMS memberikan fleksibilitas bagi siswa untuk belajar sesuai kebutuhan mereka, sementara pendidik dapat memantau kemajuan siswa dengan lebih efektif. Selain itu, Mardhiyah (2019) mencatat bahwa sistem informasi manajemen membantu dalam proses evaluasi yang berbasis data, sehingga lembaga pendidikan dapat membuat keputusan yang lebih tepat.

Teknologi juga memungkinkan personalisasi dalam pembelajaran, dimana siswa dapat belajar sesuai dengan kecepatan dan gaya belajar mereka sendiri. Hal ini

tidak hanya meningkatkan hasil belajar, tetapi juga mendorong siswa untuk lebih aktif dan mandiri.

4. Implementasi TQM

Pendekatan Total Quality Management (TQM) menyediakan kerangka kerja holistik untuk memastikan mutu pendidikan melalui perbaikan yang berkelanjutan. Amini dan Wiyani (2022) menyoroti bahwa TQM dapat diterapkan dalam program pendidikan karakter, di mana nilai-nilai moral dan etika diintegrasikan dalam kurikulum. Implementasi TQM ini membutuhkan keterlibatan aktif dari semua pemangku kepentingan, termasuk pendidik, siswa, dan manajemen. Doringin et al. (2020) menggarisbawahi bahwa TQM efektif dalam mengevaluasi berbagai aspek operasional lembaga pendidikan, seperti kinerja staf, kualitas kurikulum, dan efektivitas metode pengajaran. Konsep ini menekankan pentingnya umpan balik yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai harapan.

Prinsip dasar TQM seperti fokus pada pelanggan (siswa dan orang tua), keterlibatan semua pihak, serta komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan menjadi elemen kunci dalam menciptakan budaya mutu. Dengan pendekatan ini, lembaga pendidikan dapat menjamin kepuasan semua pihak yang terlibat sekaligus meningkatkan daya saingnya di tingkat global.

Proses-proses kunci dalam lembaga pendidikan, seperti manajemen sumber daya manusia, penjaminan mutu, pemanfaatan teknologi, dan implementasi TQM, merupakan elemen yang saling mendukung untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Integrasi yang efektif antara proses-proses ini menciptakan sistem pendidikan yang adaptif, responsif, dan berkelanjutan. Melalui pengelolaan yang strategis, lembaga pendidikan tidak hanya mampu menjawab tantangan zaman tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencetak generasi yang unggul.

6.3 Pengelolaan dan Pengembangan Proses Pendidikan

Pengelolaan dan pengembangan proses pendidikan adalah upaya berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh komponen pendidikan bekerja secara harmonis dalam mencapai tujuan pembelajaran yang diinginkan. Proses ini mencakup berbagai langkah strategis mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi yang berfokus pada peningkatan kualitas

pendidikan. Berbagai pendekatan, teknologi, dan kerangka kerja seperti Total Quality Management (TQM) menjadi dasar dalam pengelolaan yang efektif.

1. Manajemen dan Optimalisasi Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu elemen penting dalam pengelolaan proses pendidikan. Menurut Susilo dan Abdurrahman (2023), penerapan teknologi seperti absensi digital mampu meningkatkan kedisiplinan tenaga pendidik dan staf administrasi. Dengan kedisiplinan yang lebih baik, proses pendidikan berjalan lebih tertata dan efektif. Selain itu pengembangan kompetensi tenaga pendidik menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Makhmud (2022) mengungkapkan bahwa pelatihan berkelanjutan dan program peningkatan profesionalisme sangat diperlukan untuk memastikan tenaga pendidik selalu relevan dengan kebutuhan zaman. Pengelolaan motivasi juga menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki komitmen tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung tujuan pendidikan.

2. Peningkatan Kualitas Melalui Penjaminan Mutu

Penjaminan mutu adalah salah satu aspek vital dalam pengelolaan proses pendidikan. Dien et al. (2022) menjelaskan bahwa penjaminan mutu melibatkan serangkaian aktivitas yang terintegrasi, mulai dari pemetaan kualitas hingga evaluasi berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME), seperti yang dijelaskan oleh Abdurrahmansyah dan Rismawati (2022), memainkan peran kunci dalam memastikan lembaga pendidikan memenuhi standar nasional maupun internasional. Proses penjaminan mutu ini membutuhkan kolaborasi antara semua pemangku kepentingan, termasuk pendidik, siswa, dan manajemen. Umpan balik yang dikumpulkan dari setiap proses evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan untuk menjaga keberlanjutan kualitas pendidikan.

3. Integrasi Teknologi dalam Pengelolaan Proses Pendidikan

Dalam era digital teknologi memainkan peran yang sangat signifikan dalam pengelolaan proses pendidikan. Rizqi (2023) menekankan bahwa teknologi telah mengubah paradigma pembelajaran, memungkinkan fleksibilitas dalam pembelajaran jarak jauh dan akses yang lebih luas bagi siswa. Sistem seperti Learning Management Systems (LMS) tidak hanya mempermudah pengelolaan kelas, tetapi juga

memungkinkan personalisasi dalam pembelajaran, dimana siswa dapat belajar sesuai dengan kecepatan dan kebutuhan masing-masing.

Pengelolaan berbasis teknologi juga mencakup pemanfaatan sistem informasi manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Mardhiyah (2019) menjelaskan bahwa evaluasi berbasis teknologi memungkinkan lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan mereka secara lebih akurat, sehingga pengembangan strategi dapat dilakukan secara tepat waktu dan efisien.

4. Implementasi TQM

Pendekatan TQM memberikan kerangka kerja yang menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui proses yang berkelanjutan. Amini dan Wiyani (2022) menyoroti bahwa TQM dapat digunakan untuk mengintegrasikan nilai-nilai pendidikan karakter ke dalam kurikulum, menciptakan pendekatan holistik yang melibatkan seluruh elemen dalam lembaga pendidikan. Doringin et al. (2020) menegaskan bahwa TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses. Dalam penerapannya, TQM melibatkan evaluasi semua aspek, seperti kurikulum, metode pengajaran, dan kinerja staf. Pendekatan ini memastikan bahwa lembaga pendidikan terus melakukan perbaikan untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Prinsip dasar TQM, seperti fokus pada kepuasan pelanggan (siswa dan orang tua), komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan semua pihak, menjadi dasar dalam pengelolaan pendidikan yang adaptif. Pendekatan ini juga menciptakan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan kolaborasi.

5. Pengembangan Proses Pendidikan Berbasis Data dan Evaluasi

Proses pendidikan yang berkualitas harus didukung oleh sistem pengembangan yang berbasis data. Pengumpulan dan analisis data dari evaluasi siswa, umpan balik pendidik, serta hasil belajar merupakan langkah strategis untuk mengidentifikasi peluang perbaikan. Dengan pendekatan ini, lembaga pendidikan dapat merancang intervensi yang sesuai untuk meningkatkan hasil pembelajaran.

Evaluasi yang berkelanjutan juga penting untuk menilai efektivitas program pendidikan. Dengan melibatkan siswa, pendidik, dan masyarakat dalam proses evaluasi, lembaga pendidikan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan mereka.

Pengelolaan dan pengembangan proses pendidikan adalah upaya yang memerlukan strategi komprehensif dan kolaborasi yang kuat antara semua pihak yang

terlibat. Dengan mengintegrasikan teknologi, prinsip-prinsip TQM, dan sistem penjaminan mutu, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang inovatif dan berorientasi pada hasil. Proses ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memastikan keberlanjutan kualitas pendidikan dalam jangka panjang.

6.4 Mapping Proses untuk Peningkatan Efisiensi

Mapping proses dalam konteks pendidikan merupakan langkah strategis untuk memahami, menganalisis, dan meningkatkan alur kerja yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Proses ini melibatkan pemetaan setiap tahapan kerja, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, untuk mengidentifikasi efisiensi, efektivitas, serta area yang memerlukan perbaikan. Dengan pendekatan yang sistematis, lembaga pendidikan dapat memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk memberikan hasil terbaik.

1. Manfaat Mapping Proses dalam Pendidikan

Mapping proses menyediakan gambaran yang jelas tentang bagaimana setiap komponen dalam sistem pendidikan bekerja. Dien et al. (2022) menyatakan bahwa pemetaan proses berperan penting dalam penjaminan mutu, terutama untuk memastikan setiap aktivitas operasional berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Dengan menggunakan pemetaan proses, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kendala, seperti redundansi atau inefisiensi, dan merancang solusi yang sesuai. Selain itu Doringin et al. (2020) mengungkapkan bahwa pendekatan Total Quality Management (TQM) sangat bergantung pada pemetaan proses yang komprehensif. Dengan memetakan semua tahap kerja secara mendetail, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan, baik dalam pengajaran maupun pengelolaan administrasi.

2. Tahapan Mapping Proses

a. Identifikasi Proses Utama

Langkah awal adalah mengidentifikasi proses-proses utama yang mendukung kegiatan pendidikan, seperti perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pengajaran, manajemen siswa, dan evaluasi hasil belajar. Menurut Susilo dan Abdurrahman (2023), penerapan teknologi, seperti absensi digital untuk

memantau kedisiplinan, merupakan salah satu proses utama yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen sumber daya manusia.

b. Dokumentasi Proses

Setiap tahapan kerja didokumentasikan secara detail untuk memahami alur kerja dan keterkaitan antar proses. Mardhiyah (2019) menekankan pentingnya sistem informasi manajemen dalam mendukung dokumentasi yang sistematis. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih berbasis data, sehingga setiap tindakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan aktual.

c. Analisis Proses

Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Evaluasi berbasis data membantu mengungkap kendala seperti keterlambatan, kesalahan, atau redundansi. Amini dan Wiyani (2022) menjelaskan bahwa TQM memberikan kerangka kerja yang kuat untuk menganalisis proses secara menyeluruh dan menghasilkan perbaikan berkelanjutan.

d. Implementasi dan Pengujian Perbaikan

Setelah mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, langkah selanjutnya adalah menerapkan solusi yang dirancang dan menguji efektivitasnya. Rizqi (2023) menekankan peran teknologi dalam memungkinkan simulasi dan pengujian proses yang lebih fleksibel. Teknologi juga memungkinkan evaluasi yang cepat untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan menghasilkan peningkatan efisiensi.

e. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Proses monitoring diperlukan untuk memastikan bahwa perbaikan yang diterapkan menghasilkan dampak positif yang konsisten. Sistem penjaminan mutu, seperti yang dijelaskan oleh Abdurrahmansyah dan Rismawati (2022), mencakup evaluasi berkelanjutan sebagai bagian integral dari pemetaan proses. Evaluasi ini memastikan bahwa setiap tahapan tetap relevan dan efektif seiring dengan perubahan kebutuhan pendidikan.

3. Implementasi Teknologi dalam Mapping Proses

Teknologi memainkan peran penting dalam mendukung pemetaan proses yang lebih efisien. Dengan memanfaatkan perangkat lunak manajemen proyek atau sistem informasi manajemen pendidikan, lembaga dapat memetakan dan memantau setiap tahapan secara real-

time. Mardhiyah (2019) menekankan bahwa teknologi ini memungkinkan analisis berbasis data yang akurat, mempermudah lembaga untuk merancang strategi peningkatan yang efektif.

Selain itu integrasi teknologi seperti Learning Management Systems (LMS) membantu memetakan proses pembelajaran dengan lebih terstruktur. LMS memungkinkan pendidik untuk melacak progres siswa, mengevaluasi hasil pembelajaran, dan memberikan intervensi yang lebih personal. Rizqi (2023) mencatat bahwa pendekatan berbasis teknologi menciptakan fleksibilitas yang mendukung efisiensi pembelajaran, terutama dalam konteks pembelajaran jarak jauh.

4. Peran Pemangku Kepentingan dalam Mapping Proses

Partisipasi aktif semua pemangku kepentingan, seperti pendidik, siswa, staf administrasi, dan manajemen, sangat penting dalam keberhasilan mapping proses. Umpan balik dari berbagai pihak membantu memastikan bahwa setiap tahapan proses tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan harapan semua pihak yang terlibat.

Amini dan Wiyani (2022) menyoroti pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan dalam pengembangan program berbasis TQM. Dengan melibatkan semua pihak, lembaga pendidikan dapat menciptakan budaya kolaborasi yang mendukung inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Mapping proses merupakan alat yang sangat penting dalam upaya peningkatan efisiensi di lembaga pendidikan. Dengan memetakan setiap tahapan kerja, mengintegrasikan teknologi, dan melibatkan pemangku kepentingan, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kendala dan merancang solusi yang relevan. Proses ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan dampak positif pada kualitas hasil pembelajaran dan kepuasan semua pihak yang terlibat.

Bab 7

Budaya Mutu dalam Pendidikan

7.1 Definisi Budaya Mutu dalam Pendidikan

Salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan sekolah untuk memastikan mereka mencapai standar kualitas tinggi adalah memiliki budaya mutu memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peserta didik. Konsep budaya mutu ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa nilai akademis yang tinggi, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain yang berkontribusi terhadap pengembangan keseluruhan individu yang belajar di dalamnya. Budaya mutu mencakup proses, lingkungan, dan seluruh komponen yang ada dalam ekosistem pendidikan, yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Budaya mutu dalam pendidikan adalah seperangkat nilai, kepercayaan, norma, dan praktik yang mendorong semua anggota organisasi untuk secara aktif berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pendidikan. Menurut Deming (1986), budaya mutu merupakan upaya terus-menerus untuk mengurangi variasi dan meningkatkan proses pendidikan. Sementara itu, Sallis (2002) menggambarkan sebagai upaya untuk menciptakan lingkungan di mana siswa, guru, dan staf semuanya berkomitmen pada peningkatan berkelanjutan.

Pentingnya budaya mutu dalam pendidikan dapat dijelaskan melalui beberapa alasan utama. Pertama, budaya mutu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, di mana semua peserta didik merasa dihargai dan didukung untuk mencapai potensi maksimal mereka. Lingkungan yang demikian mempromosikan minat besar dalam belajar, rasa ingin tahu, dan motivasi yang kuat di kalangan siswa. Kedua, budaya mutu memastikan bahwa semua komponen pendidikan, mulai dari kurikulum, metode pengajaran, hingga fasilitas belajar, memenuhi standar kualitas tertentu dan terus diperbaiki secara berkelanjutan.

Selain itu, budaya mutu berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Ketika sebuah institusi dikenal memiliki komitmen yang kuat terhadap mutu, hal ini akan menarik lebih banyak siswa dan dukungan dari orang tua serta komunitas. Reputasi yang baik ini bukan hanya menguntungkan lembaga pendidikan dalam jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk keberlanjutan dan perkembangan di masa depan.

Budaya mutu dalam pendidikan mencakup berbagai komponen yang bersama-sama menciptakan lingkungan belajar yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara

berkelanjutan. Beberapa komponen utama yang membentuk budaya mutu dalam pendidikan antara lain:

- . Kepemimpinan yang Berkomitmen Kepemimpinan yang efektif adalah kunci untuk menciptakan dan memelihara budaya mutu. Menurut Bass dan Avolio (1994), pemimpin yang transformatif memainkan peran penting dalam menetapkan visi dan memberikan arahan strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Mereka juga mendorong inovasi dan mendukung staf dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka.
- a. Fokus pada Siswa Dalam budaya mutu, siswa ditempatkan sebagai pusat dari semua aktivitas. Menurut Tinto (1993), institusi pendidikan harus fokus pada kebutuhan dan ekspektasi siswa untuk meningkatkan retensi dan keberhasilan akademis mereka. Hal ini termasuk menyediakan kurikulum yang relevan, metode pengajaran yang efektif, dan lingkungan belajar yang mendukung.
- b. Keterlibatan Semua Pemangku Kepentingan Budaya mutu membutuhkan semua orang yang terlibat, dari instruktur hingga siswa, pekerja pendukung hingga orang tua, untuk terlibat aktif. Menurut Fullan (2001), kolaborasi dan Sangat penting bagi para pemangku kepentingan untuk berkomunikasi secara efektif satu sama lain untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan berkelanjutan. Semua pihak harus merasa diberdayakan untuk memberikan masukan dan mengambil tindakan yang mendukung tujuan bersama.
- c. Pengukuran dan Evaluasi Sistem pengukuran dan evaluasi yang efektif adalah elemen penting dari budaya mutu. Menurut Juran (1992), pengukuran kinerja adalah dasar untuk membuat keputusan yang didasarkan pada data. Evaluasi yang terus-menerus memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan untuk merayakan kesuksesan.
- d. Pengembangan Profesional Berkelanjutan Pengembangan profesional berkelanjutan untuk guru dan staf adalah komponen penting lainnya. Menurut Guskey (2002), Kualitas pengajaran dan prestasi siswa meningkat ketika fakultas dan staf berpartisipasi dalam kesempatan pengembangan profesional yang berkelanjutan pembelajaran

Memupuk budaya mutu dalam pendidikan memang memerlukan komitmen dan upaya berkelanjutan dari semua pihak, tetapi hasilnya adalah peningkatan kualitas pendidikan yang bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan.

7.2 Langkah-Langkah Membangun Budaya Mutu

Bagaimana cara membangun budaya keunggulan di lembaga pendidikan? Budaya mutu merupakan hal mendasar bagi kerangka berpikir gerakan reformasi pendidikan. Pilihan politik, pembuatan kebijakan, dan pembentukan undang-undang merupakan titik awal budaya mutu dalam lingkungan makro. Dalam skala yang lebih kecil, administrasi, visi, dan keterlibatan lembaga merupakan fondasi pendidikan bermutu tinggi. Tata kelola sekolah yang efektif merupakan hasil pertimbangan yang cermat tentang tujuan jangka panjang, tujuan jangka pendek, dan prosedur manajemen lembaga. Semua bagian sekolah, khususnya yang bertanggung jawab atas pengajaran (kepala sekolah, instruktur, siswa, dan orang tua), harus mematuhi lima prinsip keunggulan dan mutu menurut Iryanto (2008). Berpikir dan berbuat untuk menghasilkan yang terbaik, berorientasi ke masa depan, fleksibel dan mudah beradaptasi terhadap perubahan, terus meningkatkan diri, dan mengubah perspektif merupakan lima hal yang dimaksudkannya.

1. Berpikir dan Bertindak Menghasilkan yang Terbaik

Setiap orang yang terkait dengan sekolah—administrator, orang tua, dan siswa—perlu mengubah perspektif mereka jika mereka ingin mencapai keunggulan. Dimulai dengan mengubah perspektif seseorang. Cara berpikir Anda menentukan seberapa jauh Anda dapat melangkah. Orang mengubah perilaku mereka berdasarkan pola pikir mereka. Pola pikir membentuk, memengaruhi, dan memotivasi individu untuk mencapai sesuatu, oleh karena itu memilikinya dapat mengubah kenyataan dan membuat yang tidak mungkin menjadi mungkin (Jensen, 2010:78). Pola pikir seseorang dapat menjadi motivator yang kuat untuk tingkat pencapaian mereka. Aryanto (2008) merangkum karya David Mac Clarend, yang berpendapat bahwa orang yang berprestasi tinggi memiliki tujuh sifat umum: (1) kemampuan untuk memaksimalkan waktu seseorang, (2) preferensi untuk tugas-tugas yang layak, (3) menikmati tantangan, (4) pandangan hidup yang realistis, (5) fokus pada kesuksesan, (6) kemampuan untuk belajar dari kesalahan seseorang, dan (7) cinta kolaborasi dan kerja tim. Semua bagian sekolah harus memiliki tujuh kualitas ini jika ingin mempertahankan standar keunggulannya yang tinggi. Komisi Sekretariat tentang Pencapaian Keterampilan yang Diperlukan di Amerika Serikat mengidentifikasi tiga faktor—pikiran yang sangat berkembang, keinginan kuat untuk belajar, dan kapasitas

untuk menerapkan apa yang telah dipelajari—sebagai hal yang penting bagi masa depan pendidikan yang sukses, menurut Dryden dan Vos (1999:276).

Kedua, tujuh tujuan hidup yang progresif. Orang-orang mampu melanjutkan hidup dengan bantuan ingatan mereka tentang masa lalu. Mereka yang mengidentifikasi diri sebagai progresif tidak menganggap masa lalu sebagai penyebab bencana saat ini. Segala sesuatu yang telah terjadi pada Anda di masa lalu dapat membantu Anda untuk berhasil di masa depan. Di tengah tantangan kualitas pendidikan saat ini, anjuran "lebih baik kita menyalakan lebih banyak lilin daripada mengutuk kegelapan/berhenti mengutuk kegelapan, mari kita nyalakan lebih banyak lilin)" (Chatib, 2011: xv) merupakan sumber motivasi yang efektif.

Ketiga, Anda tidak dapat mengandalkan pencapaian Anda saat ini untuk memastikan kesuksesan Anda di masa mendatang. Ada tempat dan waktu tertentu untuk setiap pencapaian. Pencapaian bersifat dinamis dan selalu berubah. Ini berarti bahwa untuk menjaga momentum, orang terus-menerus mendorong diri mereka untuk menjadi lebih baik. Mengingat bahwa persyaratan untuk kompetensi dan hasil bersifat dinamis dan tunduk pada pergolakan berkala seiring dengan kemajuan masyarakat dan tekanan ekonomi. Dari waktu ke waktu, ukuran dan alat penilaian untuk pencapaian kinerja cenderung menjadi lebih canggih. Dalam hal mencapai tujuan, tidak ada tempat yang aman. Meraih kesuksesan itu mudah; mempertahankannya jauh lebih menantang. Ini karena pesaing baru terus muncul tepat di depan mata kita. Dalam lingkungan yang kompetitif, setiap orang harus memiliki konsep belajar dan dedikasi untuk terus belajar agar menjadi yang terbaik.

2. Berorientasi ke Masa Depan Sekolah

Kehidupan yang berfokus pada masa depan dimulai dengan penciptaan tujuan, maksud, dan visi. Iryanto (2008) berpendapat bahwa orang yang berpikiran maju dan dinamis dalam pendekatan mereka terhadap perubahan, yang menguasai pengetahuan dan teknologi terkini, yang berpegang teguh pada prinsip-prinsip kehidupan "menjadi", "aktualisasi", dan "menjadi", dan yang terdorong untuk unggul dalam semua yang mereka lakukan cenderung menjalani kehidupan yang berorientasi ke masa depan.

Ambil inisiatif saat menghadapi perubahan. Sesuatu yang baru didefinisikan sebagai sesuatu yang berbeda dari masa lalu. Setiap orang mengalami perubahan

sebagai akibat dari kemajuan ilmiah dan teknologi, tetapi terutama dalam cara individu memandang dan menanggapi dunia di sekitar mereka. Kemampuan untuk beradaptasi dengan keadaan baru merupakan hal mendasar bagi proses pembelajaran. Dalam karyanya tentang evolusi, Charles Darwin menekankan bahwa "spesies yang mampu bertahan hidup bukanlah yang terkuat, atau yang paling cerdas, tetapi mereka yang mampu beradaptasi dengan perubahan" (Sutarto 2011:206). Pengembangan pernyataan visi sekolah merupakan indikasi arah masa depannya. Visi yang jelas dapat meramalkan dan memecahkan masalah apa pun yang mungkin muncul sebagai akibat dari perubahan apa pun. Mereka yang cukup fleksibel untuk menerima perubahan sering menganggapnya sebagai anugerah. Menurut Louis Pasteur, "Perubahan berpihak pada mereka yang siap secara mental dan fisik" (dalam Sutarto, 2011:115).

Kedua, hiduplah dengan pandangan tajam ke masa depan. Howard Gardner berpendapat (dikutip dalam Alwi, 2014:115) bahwa kecerdasan tidak ditentukan oleh skor IQ, gelar sarjana, atau reputasi gemilang, melainkan oleh peluang yang disajikan kepada kita dalam hidup kita dan kapasitas kita untuk belajar dari pengalaman tersebut. Jadi, kecerdasan hadir dalam berbagai bentuk dan ukuran untuk orang yang berbeda. Kecerdasan kognitif (kapasitas untuk berpikir), kecerdasan afektif (kapasitas untuk merasakan dan mengekspresikan emosi), dan kecerdasan psikomotor (kapasitas untuk bergerak dan melakukan sesuatu) adalah tiga bagian yang digunakan Bloom untuk mengklasifikasikan IQ. Menurut Tim (2014):31–33 dan Aderson dan Krathwohl (2001), Aderson dan Krathwohl memperluas taksonomi kecerdasan Bloom dengan membaginya menjadi empat kategori: pengetahuan faktual, konseptual, prosedural, dan metakognitif. Menurut Dryden dan Vos (1999:120), Howard Gardner mengidentifikasi delapan bentuk kecerdasan yang berbeda: verbal, kognitif, spasial, musikal, naturalistik, interpersonal, intrapersonal, dan kinestetik/fisik. Penelitian selanjutnya menetapkan bahwa kecerdasan eksistensial merupakan pelengkap dari delapan kecerdasan pertama (Alwi, 2011:117). Pikiran yang cemerlang dapat menemukan cara untuk membuat gebrakan besar di area yang kecil.

3. Terbuka dan Adaptif Terhadap Perubahan

Kemajuan berdampak pada perubahan. Peradaban manusia didefinisikan oleh perubahan. Perubahan muncul entah dari mana dan berusaha mengikuti evolusi

masyarakat manusia. Perubahan juga tidak mungkin dihentikan. Menjadi agen perubahan, memiliki kompetensi yang adaptif, dan tidak mudah terkejut merupakan keharusan bagi generasi muda di era ini (Iryanto, 2008).

Selain itu, menurut Iryanto (2008), kita perlu beralih dari pola pikir berbasis masalah ke pola pikir berbasis solusi, dari kebiasaan membenarkan ke membiasakan diri dengan kebenaran, dari ragu dan takut ke berani mencoba dan tidak takut gagal, dan dari bertanya zona nyaman ke keluar dari zona tersebut. Dalam konteks sekolah dan pembelajaran, Jeannette Vos (Dryden dan Vos, 1999:452) menyarankan bahwa kurikulum pendidikan/sekolah harus menggabungkan empat model bagian kurikulum yang saling berhubungan. Pertama, kurikulum pertumbuhan pribadi yang mendorong siswa untuk merasa bangga pada diri mereka sendiri dan membangun kepercayaan diri mereka; kedua, kurikulum keterampilan hidup yang mengajarkan siswa bagaimana mengelola waktu dan energi mereka sendiri secara efektif; ketiga, kurikulum yang mengajarkan siswa bagaimana belajar dan berpikir kritis; dan terakhir, kurikulum konten yang biasanya mencakup tema-tema terpadu.

Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan baru, atau bahkan untuk memulai perubahan, adalah yang terpenting, kata Sutarto (2015:115). Gordon Dryden dan Jeannette Vos menjadi contoh kepemimpinan sekolah teladan di SMA Mt. Edgecumbe di Alaska, yang telah mempertahankan standar pendidikannya yang tinggi selama bertahun-tahun. Dua belas prinsip berikut menjadi dasar administrasi pendidikan kontemporer sekolah, yang memungkinkannya mempertahankan keunggulan (Dryden dan Vos, 1999:406).

4. Melakukan Penyempurnaan Kontinyu

Kebutuhan untuk terus berkembang adalah yang terpenting dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif saat ini. Alasannya sederhana, yaitu setiap kali zaman dan peradaban baru datang, datang pula "tamu tak diundang"—perubahan. Orang perlu menanggapi perubahan secara cerdas dengan beradaptasi dengannya. Mengenai tanggapan cerdas, ada dua hal utama: (1) berupaya untuk menjadi kreatif dan inovatif (yaitu, memunculkan ide-ide baru dan menyempurnakan ide-ide yang sudah ada) dan (2) hidup dengan prinsip perbaikan berkelanjutan (yaitu, tidak merasa puas dengan hasil saat itu juga) dalam kehidupan seseorang. Sejumlah kesalahpahaman yang sudah lama ada perlu dihilangkan sebelum kita dapat mencapai pengembangan berkelanjutan. Kesalahpahaman tersebut meliputi: bahwa sekolah adalah lokasi yang

ideal untuk belajar, bahwa kecerdasan bersifat statis, bahwa pengajaran memberikan pengetahuan, dan bahwa semua siswa memiliki gaya belajar yang sama (Dryden dan Vos, 1999:448). Dengan menghilangkan kesalahpahaman ini, individu membuka jalan bagi lebih banyak ruang untuk pemikiran dan tindakan orisinal. Menurut Hudaya Latuconsina yang dikutip dalam Sutarto (2011):188, budaya yang menghargai kreativitas, inovasi, dan produktivitas adalah budaya yang melahirkan sistem pendidikan yang inovatif. Oleh karena itu, kemampuan siswa untuk berpikir sendiri, mengambil risiko yang diperhitungkan, dan menghasilkan karya dengan standar profesional yang tinggi merupakan ukuran kualitas pendidikan suatu lembaga (Sutarto, 2011:110-111).

Meningkatkan partisipasi dari seluruh pemangku kepentingan dalam dunia pendidikan adalah kunci untuk mencapai pendidikan yang bermutu tinggi. Partisipasi yang aktif dan kolaboratif antara guru, staf, dan siswa dapat menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan produktif. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diimplementasikan untuk mendorong partisipasi tersebut:

1. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu

Teori manajemen yang dikenal sebagai Total Quality Management (TQM) mendorong keterlibatan dari semua tingkatan perusahaan dalam upaya meningkatkan standar secara menyeluruh. Dalam konteks pendidikan, TQM tidak hanya berfokus pada output seperti hasil belajar siswa, tetapi juga mencakup semua aspek dari proses pendidikan, termasuk kurikulum, pengajaran, sumber daya manusia, fasilitas, hingga manajemen lembaga. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang berkelanjutan dan selalu berorientasi pada perbaikan terus-menerus (continuous improvement).

TQM dalam pendidikan mengadopsi prinsip-prinsip yang sama dengan TQM di sektor industri atau bisnis, di antaranya:

- a. **Fokus pada pelanggan (customer focus):** Dalam pendidikan, pelanggan utama baik sebagai orang tua maupun sebagai murid. Oleh karena itu, sangat penting bagi siswa dan orang tua untuk merasa senang dengan pengalaman pendidikan dan hasilnya.

- b. **Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement):** Pendidikan harus selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas proses pembelajaran dan pelayanan yang diberikan.
- c. **Keterlibatan semua pihak (total involvement):** Semua peserta dalam proses pendidikan, termasuk kepala sekolah, instruktur, tenaga pendukung, dan siswa itu sendiri, hingga masyarakat sekitar, harus berperan aktif dalam upaya peningkatan mutu.
- d. **Pendekatan sistem (system approach):** Semua bagian dari proses pendidikan saling terkait dan harus dikelola secara terpadu demi menyelesaikan tugas kuliah yang berkualitas.

Prinsip-Prinsip TQM dalam Pendidikan

1. **Kepemimpinan yang Efektif** Kepemimpinan yang baik sangat penting dalam penerapan TQM di sistem sekolah. Merupakan tanggung jawab kepala administrator sekolah untuk mampu mengarahkan, menginspirasi, dan memotivasi semua pihak yang terlibat untuk mencapai tujuan mutu pendidikan. Pemimpin juga harus mendorong budaya kerja sama, komunikasi terbuka, dan inovasi di dalam lembaga.
2. **Fokus pada Siswa** Siswa adalah pusat dari seluruh kegiatan pendidikan. Oleh karena itu, semua proses pendidikan harus berfokus pada peningkatan hasil pendidikan siswa, di dalam dan di luar kelas. Dalam TQM, kebutuhan, harapan, dan kepuasan siswa menjadi prioritas utama. Sekolah harus menyediakan lingkungan belajar yang kondusif, sumber daya yang memadai, serta metode pendidikan yang efisien agar siswa dapat berprestasi secara akademis.
3. **Keterlibatan Semua Pihak** TQM menekankan pentingnya keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam proses pembelajaran. Semua pihak, mulai dari administrator sekolah, pengajar kelas, orang tua, dan anggota masyarakat, harus ikut serta meningkatkan standar. Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan, setiap komponen memiliki fungsi dan tugas yang berbeda untuk dipenuhi berkualitas. Guru harus terus mengembangkan kompetensinya, siswa harus aktif dalam proses belajar, dan orang tua serta masyarakat harus mendukung program-program yang ada di sekolah.

4. **Perbaikan Berkelanjutan** TQM menuntut lembaga pendidikan untuk selalu melakukan perbaikan terhadap proses pembelajaran, fasilitas, serta manajemen sekolah. Proses evaluasi secara berkala harus dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan mencari solusi untuk meningkatkan mutu. Misalnya, dengan melakukan survei kepuasan siswa dan orang tua, melakukan refleksi terhadap metode pengajaran, atau meningkatkan fasilitas pembelajaran yang ada.
5. **Pengukuran Kinerja dan Akuntabilitas** Penerapan TQM dalam pendidikan juga memerlukan pengukuran kinerja yang jelas dan akuntabel. Setiap proses dan hasil pendidikan harus diukur dengan standar yang telah ditetapkan. Misalnya, prestasi akademik siswa diukur melalui hasil ujian, sementara kualitas pengajaran diukur melalui penilaian siswa terhadap guru. Pengukuran ini penting untuk memastikan bahwa inisiatif untuk meningkatkan kualitas telah menghasilkan hasil yang diharapkan diinginkan.

Tahapan Implementasi TQM dan Pendidikan

Penerapan TQM dalam pendidikan membutuhkan perencanaan yang matang dan komitmen dari semua pihak yang terlibat. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam implementasi TQM di lembaga pendidikan:

1. **Perencanaan (Planning)** Tahap pertama dalam penerapan TQM adalah melakukan perencanaan yang komprehensif. Lembaga pendidikan harus menetapkan visi, misi, dan tujuan yang jelas terkait dengan mutu pendidikan yang ingin dicapai. Selain itu, perencanaan juga harus mencakup strategi untuk melibatkan semua pihak dalam proses peningkatan mutu, serta menetapkan indikator-indikator kinerja yang akan digunakan untuk mengukur hasil.
2. **Pelaksanaan (Implementation)** Setelah perencanaan selesai, langkah selanjutnya adalah melaksanakan rencana yang telah ditetapkan. Semua orang di sekolah, mulai dari instruktur hingga siswa, sekretaris hingga kepala sekolah, terlibat pada tahap ini, harus bekerja sama untuk menjalankan program peningkatan mutu. Guru harus menerapkan metode pengajaran yang efektif, siswa harus terlibat aktif dalam proses belajar, dan staf administrasi harus memastikan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran tersedia dan berfungsi dengan baik.

3. **Evaluasi dan Pengukuran (Evaluation and Measurement)** Evaluasi dan pengukuran merupakan bagian penting dari penerapan TQM. Lembaga pendidikan harus secara berkala melakukan penilaian tentang arah dan hasil pendidikan. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dan mencari solusi perbaikan. Misalnya, jika hasil belajar siswa tidak memuaskan, maka metode pengajaran harus dievaluasi dan disesuaikan.
4. **Perbaikan (Improvement)** Berdasarkan hasil evaluasi, lembaga pendidikan harus melakukan perbaikan terhadap proses yang masih kurang efektif. Misalnya, jika ditemukan bahwa siswa kesulitan memahami materi pelajaran, guru dapat mencari metode pengajaran yang lebih sesuai. Proses perbaikan ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan peningkatan mutu yang konsisten.

Tantangan Dalam Penerapan TQM di Pendidikan

Meskipun TQM mempunyai banyak keuntungan dalam meningkatkan standar pendidikan, namun tidak selalu mudah dan menghadapi berbagai tantangan. Beberapa tantangan yang sering muncul dalam implementasi TQM di lembaga pendidikan antara lain:

1. Kurangnya Pemahaman tentang TQM Salah satu tantangan terbesar dalam penerapan TQM di pendidikan adalah kurangnya pemahaman tentang konsep ini di kalangan pendidik dan pengelola sekolah. Banyak yang masih menganggap TQM hanya relevan untuk sektor industri atau bisnis, sehingga sulit diterapkan di pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan inisiatif untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya TQM dalam pendidikan melalui pelatihan dan sosialisasi.
2. Keterbatasan Sumber Daya Penerapan TQM memerlukan sumber daya keuangan dan manusia ausreichend, maupun waktu. Beberapa sekolah, terutama di daerah terpencil, mungkin menghadapi kendala keterbatasan sumber daya untuk menerapkan TQM secara optimal. Dalam hal ini, pemerintah dan pihak terkait perlu memberikan dukungan yang cukup agar sekolah-sekolah tersebut dapat menerapkan TQM dengan baik.
3. Resistensi terhadap Perubahan Penerapan TQM sering kali menuntut perubahan cara kerja dan budaya organisasi di lembaga pendidikan. Namun, Beberapa orang tidak siap untuk menerima perubahan ini. Tidak semua staf atau di kelas akan mampu menanganinya tuntutan untuk selalu meningkatkan kinerja, sehingga menimbulkan

resistensi. Untuk mengatasi hal ini, pemimpin lembaga pendidikan harus mampu mengkomunikasikan pentingnya TQM dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada semua pihak.

2. Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

Perkembangan budaya suatu bangsa bergantung pada sistem pendidikannya. Kualitas pendidikan telah menjadi sasaran beberapa inisiatif reformasi. Namun, mereka masih merasa bahwa sistem tersebut belum cukup untuk membuat perbedaan yang nyata. Hal ini terjadi karena sejumlah keadaan. Masalah tersebut meliputi kebijakan pelaksanaan pendidikan nasional yang berorientasi pada hasil, pelaksanaan pendidikan yang terpusat, dan kurangnya keterlibatan masyarakat, terutama dari orang tua siswa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pemerintah berupaya menyelenggarakan pendidikan melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) guna mengoptimalkan kemajuan pendidikan. Manajemen sumber daya yang efektif merupakan landasan manajemen berbasis sekolah (MBS) yang bertujuan memberdayakan sekolah dengan lebih mandiri dan mendorong partisipasi masyarakat, siswa, guru, dan orang tua dalam pengambilan keputusan di seluruh sekolah.

Menurut Tanoto Foundation, sebagian besar sekolah mengalami kesulitan dalam menerapkan MBS. Oleh karena itu, Tanoto Foundation menawarkan pelatihan MBS melalui Pelita Pendidikan untuk mempromosikan dan membantu penerapan MBS. Keterlibatan masyarakat, strategi pengumpulan sumber daya dan dana yang inovatif, keterbukaan dan akuntabilitas publik, serta tanggung jawab utama setiap komponen komunitas sekolah semuanya tercakup dalam program tersebut.

3. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS)

Dalam upaya meningkatkan standar pembelajaran siswa, salah satu strategi yang melibatkan sekolah adalah SQIM, atau manajemen peningkatan kualitas berbasis sekolah. Meningkatkan prestasi akademik siswa, memberdayakan staf dan instruktur, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pendidikan merupakan tujuan utama SQIM. Dengan mengambil pendekatan ini, sekolah diberi lebih banyak keleluasaan untuk mengelola keuangan mereka sendiri, membuat penilaian mereka sendiri, dan menyesuaikan inisiatif peningkatan kualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tertentu. Keinginan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang bervariasi di setiap daerah memunculkan SQIM.

Tujuan dari pendelegasian wewenang yang lebih besar kepada sekolah adalah agar mereka lebih mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan siswa mereka.

MPMBS merupakan bagian dari manajemen berbasis sekolah (MBS). Jika MBS bertujuan untuk meningkatkan semua kinerja sekolah (efektivitas, kualitas/mutu, efisiensi, inovasi, relevansi, dan pemerataan serta akses pendidikan), maka MPMBS lebih difokuskan pada peningkatan mutu. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa mutu pendidikan nasional kita saat ini sangat memprihatinkan sehingga memerlukan perhatian yang lebih serius. Itulah sebabnya MPMBS lebih ditekankan dari pada MBS untuk saat ini. Pada saatnya nanti MPMBS akan menjadi MBS. MPMBS bertujuan untuk memandirikan atau memberdayakan sekolah melalui pemberian kewenangan (otonomi) kepada sekolah, pemberian fleksibilitas yang lebih besar kepada sekolah untuk mengelola sumberdaya sekolah, dan mendorong partisipasi warga sekolah dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pendidikan. Lebih rincinya, MPMBS bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pendidikan melalui peningkatan kemandirian, fleksibilitas, partisipasi, keterbukaan, kerjasama, akuntabilitas, sustainabilitas, dan inisiatif sekolah dalam mengelola, memanfaatkan, dan memberdayakan sumberdaya yang tersedia;
2. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama;
3. Meningkatkan tanggungjawab sekolah kepada orangtua, masyarakat, dan pemerintah tentang mutu sekolahnya; dan
4. Meningkatkan kompetisi yang sehat antar sekolah tentang mutu pendidikan yang akan dicapai. MPMBS memiliki karakteristik yang perlu dipahami oleh sekolah yang akan menerapkannya. Dengan kata lain, jika sekolah ingin sukses dalam menerapkan MPMBS, maka sejumlah karakteristik MPMBS berikut perlu dimiliki. Berbicara karakteristik MPMBS tidak dapat dipisahkan dengan karakteristik sekolah efektif. Jika MPMBS merupakan wadah/kerangkanya, maka sekolah efektif merupakan isinya. Oleh karena itu, karakteristik MPMBS berikut memuat secara inklusif elemen sekolah efektif, yang dikategorikan menjadi input, proses, dan output. Dalam menguraikan karakteristik MPMBS, pendekatan sistem yaitu input. proses-output digunakan untuk memandunya. Hal ini didasari oleh pengertian bahwa sekolah merupakan sebuah sistem, sehingga penguraian karakteristik MPMBS (yang juga karakteristik sekolah efektif) mendasarkan pada input, proses, dan output. Selanjutnya, uraian berikut dimulai dari output dan diakhiri input, mengingat output

memiliki tingkat kepentingan tertinggi, sedang proses memiliki tingkat kepentingan satu tingkat lebih rendah dari output, dan input memiliki tingkat kepentingan dua tingkat lebih rendah dari output.

Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) adalah pendekatan yang berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan dengan memberikan otonomi lebih besar kepada sekolah. Dengan prinsip-prinsip dasar seperti otonomi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan pengembangan profesional, MPMBS dapat membantu sekolah mengatasi tantangan dan mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik. Implementasi yang efektif dari MPMBS memerlukan analisis kebutuhan, perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya, serta monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, solusi seperti pelatihan, kemitraan, dan kampanye kesadaran dapat membantu mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, MPMBS memiliki potensi besar untuk meningkatkan kinerja siswa, memberdayakan guru dan staf, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pendidikan.

Bab 8

Keterlibatan Guru dan Staf Dalam Penerapan TQM

8.1 Kompensi Tenaga Pendidik

8.1.1 Pengertian Kompetensi Tenaga Pendidik Guru

Kompetensi dalam Bahasa Inggris mengacu pada *competency*, yaitu kombinasi menyeluruh dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang terlihat dalam kinerja seseorang setelah menyelesaikan program pendidikan (J.B Situmorang 2008 : 17). Kompetensi dapat dipahami sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam menjalankan tugas, yang memerlukan pengetahuan, keahlian, dan kecakapan tertentu. Kompetensi juga mencakup kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari oleh keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Dalam konteks guru, kompetensi mengacu pada kelayakan dan kemampuan untuk menjalankan tugas secara profesional, di mana kualitas dan produktivitas kerja harus mencerminkan tindakan yang berkualitas dan profesional (Kompri, Yogyakarta : Media Academy 2017: 49).

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 5 dan 6 yang dimaksud dengan tenaga pendidik yaitu individu profesional yang mempunyai tanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan proses pembelajaran, menghasilkan hasil belajar, memberikan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Mereka fokus pada pelayanan kepada masyarakat yang berkomitmen dalam bidang pendidikan dan ditunjuk untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan.

Kompetensi tenaga pendidik adalah kemampuan atau keahlian yang tercermin dalam pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dikuasai oleh seorang guru dalam menjalankan tugas profesionalnya. Kompetensi guru mencakup kecakapan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Menurut E. Mulyasa, kompetensi guru adalah kombinasi dari kemampuan personal, pengetahuan, teknologi, sosial, dan spiritual yang secara utuh membentuk standar kompetensi profesional seorang guru. Hal ini meliputi penguasaan materi, pemahaman terhadap peserta didik, pembelajaran yang bersifat mendidik, serta pengembangan diri dan profesionalisme.

Kompetensi atau kemampuan guru dibagi menjadi 3 bidang yaitu:

- . Kemampuan dalam aspek kognitif mengacu pada kecakapan intelektual, seperti penguasaan materi pelajaran, pemahaman tentang metode mengajar, pengetahuan mengenai cara belajar dan perilaku individu, kemampuan dalam manajemen kelas, pemahaman tentang evaluasi pendidikan, serta wawasan masyarakat tentang dan pengetahuan umum.
- a. Kemampuan dalam aspek sikap, merujuk pada kesiapan dan kesediaan guru dalam menghadapi berbagai hal yang berkaitan dengan tugas serta profesinya. Contohnya, memiliki rasa hormat terhadap pekerjaan, kecintaan dan minat terhadap mata pelajaran yang diajarkan, sikap toleransi terhadap rekan seprofesi, serta semangat yang kuat untuk meningkatkan kualitas hasil kerja.
- b. Kemampuan dalam aspek perilaku kinerja meliputi keterampilan dan tindakan yang dimiliki oleh guru, seperti keterampilan mengajar, memberikan bimbingan, melakukan evaluasi, memanfaatkan alat bantu pembelajaran, menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan siswa, menyusun rencana pembelajaran, serta menjalankan administrasi kelas dan tugas lainnya (Kompri, Yogyakarta : Media Academy 2017: 49).

8.1.2 Jenis-Jenis Kompetensi Guru

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 10 Ayat 1 tentang Guru dan Dosen, seorang guru diwajibkan memiliki empat kompetensi utama, yaitu kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Keempat kompetensi ini saling melengkapi, bersifat menyeluruh, dan menjadi ciri yang menandai seorang guru profesional. Berikut ini merupakan jenis-jenis dari kompetensi guru :

a. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan teknis yang diperlukan oleh guru dalam menjalankan peran sebagai pendidik, pengajar, dan pembimbing. Kompetensi ini berkaitan dengan pemahaman terhadap peserta didik serta pengelolaan pembelajaran yang bersifat mendidik dan dialogis. Secara mendalam, kompetensi pedagogik meliputi pemahaman terhadap karakteristik peserta didik, perancangan dan pelaksanaan

pembelajaran, evaluasi hasil belajar, serta pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan kemampuan mereka secara maksimal.

b. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan pribadi yang mencerminkan sifat-sifat seperti kestabilan, kedewasaan, kebijaksanaan, keteladanan, serta akhlak yang mulia. kepribadian guru memainkan peran penting dalam menjalankan tokoh sebagai pendidik. Seorang pendidik harus menunjukkan sikap yang baik dan disiplin, karena peserta didik cenderung meniru dan mengikuti teladan gurunya. Oleh karena itu, ucapan guru harus selaras dengan tindakannya. Guru yang jujur dan tulus dalam menjalankan perannya sebagai pendidik memiliki pengaruh yang berbeda dibandingkan dengan guru yang mengajar hanya karena alasan pekerjaan. Peserta didik dapat dengan mudah membedakan keduanya.

c. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan seorang guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sekolah maupun di luar sekolah. Guru juga perlu menjalin komunikasi dengan orang tua peserta didik untuk menciptakan hubungan dua arah yang berkesinambungan. Melalui komunikasi yang baik ini, perkembangan peserta didik dapat memantau secara lebih optimal, sehingga karakter mereka dapat berkembang dengan lebih efektif.

d. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional seorang guru adalah kumpulan kemampuan yang wajib dimiliki untuk melaksanakan tugas mengajar dengan efektif dan sukses. Guru profesional mengutamakan kualitas dan kualitas dalam layanan serta hasil kerjanya. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kebutuhan masyarakat, bangsa, dan pengguna, serta fokus pada kualifikasi potensi dan kemampuan peserta didik sesuai dengan kecakapan yang mereka miliki. Hasil kerja guru tercermin dari prestasi siswa dan kualitas lulusan sekolah. Lulusan tersebut diharapkan mampu bersaing baik di bidang akademik maupun dunia kerja, dengan fokus utama pada kualitas. Semua pihak dalam sistem pendidikan perlu menyadari bahwa lulusan adalah “pelanggan” dari lembaga pendidikan,

yang berarti mereka harus mampu memberikan kepuasan dan kebanggaan bagi semua pihak terkait. Peningkatan mutu ini dapat dicapai melalui penerapan paradigma baru dalam pendidikan. Pola pikir dan metode kerja yang sudah tidak relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan harus ditinggalkan. Guru perlu memiliki keberanian untuk berinovasi dalam proses pembelajaran dan menciptakan pembelajaran yang berkualitas. Model pembelajaran yang monoton harus segera diganti dengan pendekatan yang lebih dinamis dan bermakna.

8.1.3 Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik

Peningkatan kompetensi tenaga pendidik dapat dilakukan melalui berbagai strategi yang melibatkan pendidikan dan pelatihan. Upaya tersebut meliputi program sertifikasi, pengaturan distribusi guru berkualitas, pencarian calon guru unggul, penataan lembaga pendidikan keguruan, peningkatan kesejahteraan guru, pemberian beasiswa, serta penghargaan untuk mendorong motivasi dan kualitas dalam profesi keguruan. Strategi peningkatan kompetensi tenaga pendidik dapat dirancang melalui berbagai pendekatan, salah satunya adalah dengan melakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang membantu memahami kelebihan dan kelemahan organisasi, serta peluang dan tantangan yang dihadapi (Ferdiana 2016 : 23).

Menurut Raharjo 2013 : 24-27) Jenis-jenis dari pelatihan dan Pendidikan yang menunjang untuk peningkatan kompetensi guru yaitu, sebagai berikut :

a. Inhouse Training (IHT)

Pelatihan dalam bentuk In-House Training (IHT) adalah program pelatihan yang diselenggarakan secara internal di KKG/MGMP, sekolah, atau lokasi lain yang ditentukan. Konsep IHT didasarkan pada gagasan bahwa peningkatan kompetensi guru tidak selalu memerlukan pelatihan eksternal, tetapi dapat dilakukan melalui transfer pengetahuan dan keterampilan dari guru yang sudah kompeten kepada guru lainnya yang membutuhkan pengembangan. Metode ini diharapkan dapat lebih efisien dalam hal waktu dan biaya.

b. Program Magang

Pelatihan yang diselenggarakan di lingkungan industri atau institusi terkait bertujuan untuk meningkatkan kompetensi profesional guru.

c. Kemitraan Sekolah

Pelatihan ini dilakukan melalui kerja sama dengan institusi pemerintah atau swasta yang memiliki keahlian khusus. Pelaksanaannya dapat berlangsung di sekolah atau lokasi mitra sekolah. Pelatihan ini penting karena keunikan atau keunggulan yang dimiliki oleh mitra dapat dimanfaatkan oleh guru peserta pelatihan untuk meningkatkan kompetensi profesional mereka

d. Belajar Jarak Jauh

Pelatihan ini dilakukan tanpa mempertemukan instruktur dan peserta secara langsung di satu lokasi, melainkan menggunakan sistem pelatihan berbasis internet atau sejenisnya.

e. Pelatihan Berjenjang dan Pelatihan Khusus

Pelatihan ini diselenggarakan di P4TK, LPMP, atau lembaga lain yang berwenang, dengan program pelatihan khusus yang dilaksanakan secara bertahap, mulai dari tingkat dasar, menengah, lanjutan, hingga tingkat tinggi.

f. Kursus singkat di LPTK atau Lembaga Pendidikan lainnya

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi guru dalam berbagai aspek, seperti menyusun karya ilmiah, merancang, melaksanakan, dan menyebarkan proses pembelajaran, serta keterampilan lainnya.

8.2 Sistem Penghargaan Untuk Mendorong Partisipasi

8.2.1 Pengertian Penghargaan

Menurut Gary Dessler (2005: 46), penghargaan mencakup segala bentuk pemulihan atau ketidakseimbangan yang diberikan kepada karyawan atas keanggotaan mereka dalam

organisasi. Penghargaan ini dapat berupa pembayaran langsung, seperti (upah, gaji, insentif, atau bonus) dan ada pula pembayaran tidak langsung, seperti (asuransi atau liburan) yang ditanggung oleh perusahaan; serta penghargaan non-finansial, seperti (jam kerja fleksibel, lingkungan kerja yang prestisius, atau tugas yang lebih menantang).

Pendapat lainnya Menurut Satrohadiwiry (2010: 17), penghargaan adalah imbalan yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerja sebagai penghargaan atas kontribusi tenaga dan pikiran mereka demi kemajuan perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Tohardi (2002: 317), penghargaan diberikan sebagai ganjaran yang bertujuan untuk memotivasi karyawan agar meningkatkan produktivitas mereka.

Pemberian sistem yang diberikan dapat berupa sertifikat, transfer tugas, promosi, pujian, dan pengakuan yang memberikan tantangan pekerjaan yang lebih besar serta kepuasan. Sebaliknya, para karyawan menukar waktu, kemampuan, keahlian, dan usaha mereka untuk memperoleh keseimbangan yang setimpal.

Makna penghargaan dalam konteks guru adalah pemberian “sesuatu” secara resmi kepada guru sebagai pengakuan dan penghormatan atas pencapaian kinerja yang luar biasa, baik sebagai individu maupun dalam kinerja profesionalnya di bidang pendidikan. Pemberian penghargaan kepada guru bertujuan untuk menempatkan mereka sebagai insan pendidikan yang adil, manusiawi, dan wajar dalam konteks kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Azhari 2020).

8.2.2 Tujuan Penghargaan

Menurut Ivancevich (2006:226), tujuan penghargaan/reward adalah sebagai berikut :

- a. Menarik orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dengan organisasi
- b. Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja
- c. Memotivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi

8.2.3 Jenis-Jenis Penghargaan

Reward (Penghargaan) dalam sebuah organisasi terbagi menjadi 2 yakni penghargaan intrinsik dan penghargaan ekstrinsik.

- a. Penghargaan intrinsik adalah jenis penghargaan yang bersifat psikologis dan ditentukan oleh individu itu sendiri. Contohnya meliputi pencapaian tujuan (completion), keberhasilan (achievement), kebebasan dalam pengambilan keputusan (autonomy), dan perkembangan diri (personal growth).
- b. Reward ekstrinsik adalah penghargaan yang berasal dari lingkungan organisasi itu sendiri (Kreitner, 2005: 349). Reward ekstrinsik terdiri dari 3 macam yaitu :
 - Kompensasi langsung terdiri atas gaji pokok upah dasar, premi lembur dan cuti, bonus kerja, pembagian keuntungan, pilihan pembelian saham.
 - Kompensasi tidak langsung terdiri atas program proteksi, pembayaran untuk waktu tidak bekerja, pelayanan dan penghasilan tambahan
 - Penghargaan nonfinansial terdiri atas perlengkapan alat-alat kantor yang dibutuhkan, tempat parkir yang disediakan, jabatan yang menarik, jam makan siang yang dipilih, penugasan kerja yang dipilih, dan sekretaris pribadi (Robbins, 2002 :275-276).

Dalam pandangan lain, baik reward intrinsik maupun ekstrinsik memiliki pengaruh yang independen dan tambahan terhadap motivasi individu. Motivasi seseorang ditentukan oleh sejauh mana sumber motivasi intrinsik yang dimiliki. Beberapa peneliti berpendapat bahwa dalam situasi di mana individu memperoleh reward yang tinggi, penambahan reward ekstrinsik untuk prestasi yang baik justru dapat menurunkan motivasi. Secara dasar, seseorang yang merasakan kepuasan dari pencapaian pribadi berprestasi karena reward intrinsik. Namun, ketika reward ekstrinsik ditambahkan, perasaan kepuasan berubah karena prestasi dianggap dicapai karena adanya reward ekstrinsik (Gibson dkk., 1985: 178).

8.3 Inovasi dalam Pengajaran dan Pembelajaran

1. Konsep Inovasi Pembelajaran

Kata "inovasi" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "*innovation*", yang secara umum diartikan sebagai sesuatu yang baru atau pembaruan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi mengacu pada pengenalan atau penerapan hal-hal baru, termasuk penemuan yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya, seperti ide,

metode, atau alat (Rusydi, 2017). Secara etimologis, istilah ini berasal dari bahasa Latin “innovation,” yang berarti pembaruan atau perubahan. Kata kerja “innovo” dalam bahasa Latin bermakna memperbarui atau mengubah. Inovasi menggambarkan perubahan yang diarahkan pada perbaikan, berbeda dari kondisi sebelumnya, dan dilakukan secara sengaja serta terencana, bukan secara kebetulan (Sa'ud, 2012). Dengan demikian, inovasi adalah langkah-langkah strategis untuk menciptakan sesuatu yang baru dan lebih baik dalam suatu sistem atau bidang tertentu.

Dalam dunia pendidikan, inovasi memiliki peran yang sangat signifikan, terutama jika diterapkan dalam proses pembelajaran. Darsono, seorang ahli pendidikan, menyatakan bahwa pembelajaran adalah aktivitas yang dilakukan oleh guru untuk mengarahkan perubahan perilaku siswa ke arah yang lebih positif. Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, pembelajaran didefinisikan sebagai proses interaksi antara peserta didik, pendidik, dan sumber belajar dalam lingkungan tertentu. Ahdar memandang pembelajaran sebagai bentuk dukungan dari pendidik agar peserta didik dapat memperoleh pengetahuan, menguasai keterampilan, membangun kebiasaan, serta membentuk sikap dan keyakinan. Dengan demikian, pembelajaran dapat dimaknai sebagai proses membantu peserta didik agar dapat belajar dengan optimal (Ahdar, 2019).

Untuk meningkatkan pembelajaran bersama, konsep inovasi menjadi sangat penting. Menurut Wina Sanjaya, inovasi pembelajaran didefinisikan sebagai ide, gagasan, atau langkah-langkah tertentu dalam bidang kurikulum dan proses pembelajaran yang dianggap baru untuk mengatasi permasalahan pendidikan (Sanjaya, 2010). Inovasi ini melibatkan berbagai upaya dan perubahan dalam pelaksanaan proses pembelajaran dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan daya serap peserta didik.

Dapat disimpulkan bahwa inovasi pembelajaran dapat diartikan sebagai upaya untuk memperbarui berbagai elemen yang mendukung proses penyampaian materi, seperti pengetahuan, dari pendidik kepada peserta didik. Tujuan utamanya adalah meningkatkan mutu pendidikan yang berlangsung. Dengan mengadopsi konsep inovasi, pembelajaran menjadi lebih dinamis, relevan, dan efektif. Inovasi pembelajaran berkontribusi positif terhadap kemajuan dunia pendidikan. Melalui pemanfaatan teknologi dan metode pembelajaran terbaru, guru dapat menciptakan

suasana belajar yang lebih menarik dan interaktif, sehingga mampu meningkatkan minat serta motivasi belajar peserta didik.

2. Jenis Inovasi Pembelajaran

Dalam inovasi pembelajaran, interaksi pribadi atau hubungan antarindividu memiliki peran yang sangat krusial. Pembaruan ini tidak hanya melibatkan siswa dan guru, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem pengelolaan pendidikan. Guru perlu beralih dari peran sebagai penyampai informasi menjadi fasilitator pembelajaran yang memanfaatkan inovasi secara optimal. Pengambilan keputusan terkait inovasi sebaiknya didasarkan pada kebutuhan pembelajaran dan perkembangan siswa, bukan berdasarkan preferensi pribadi atau keinginan pihak tertentu, seperti kepala sekolah. Dengan memperbaiki kualitas hubungan antarindividu dalam lingkungan pembelajaran, inovasi ini dapat menciptakan suasana yang lebih inklusif, mendukung, dan memotivasi semua pihak yang terlibat (Sepmi, 2021).

a. Inovasi dalam bentuk hitungan antar orang (personal relationship)

Perubahan dalam peran guru mencakup pembaruan dalam pelaksanaan tugas yang harus didasarkan pada inovasi, bukan pada preferensi individu atau arahan sepihak dari pemimpin sekolah. Dengan kata lain, tindakan yang diambil guru dalam melaksanakannya menekankan perlunya selaras dengan perkembangan inovasi dan kebutuhan pendidikan. Keputusan yang dibuat guru hendaknya berdasarkan analisis mendalam terhadap inovasi terbaru dalam dunia pendidikan, termasuk metode pembelajaran yang efektif, teknologi yang sesuai, serta pendekatan baru yang mendukung proses belajar siswa. Hal ini juga mencakup kemampuan guru untuk terus belajar dan berkembang, serta komitmen untuk mengintegrasikan unsur-unsur inovatif ke dalam kegiatan pembelajaran mereka.

b. Inovasi dalam bentuk software (perangkat lunak)

Pembaruan dalam perangkat lunak mencakup berbagai aspek penting dalam pembelajaran, seperti tujuan pengembangan dan struktur kurikulum, penerapan sistem konsistensi, metode evaluasi kurikulum, serta pendekatan pendidikan secara keseluruhan. Penggunaan perangkat lunak inovatif dapat meningkatkan interaktivitas, keterlibatan siswa, dan efektivitas proses belajar. Salah satu contoh,

sistem delivery , berperan dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan individu siswa.

c. Inovasi dalam bentuk hardware (perangkat keras)

Transformasi perangkat keras mencakup perubahan fisik dalam ruang kelas, peran pendidik, dan metode pengajaran. Perubahan ini dapat melibatkan penerapan teknologi seperti proyektor digital, laboratorium interaktif, dan sistem berbasis komputer lainnya. Dengan menggunakan perangkat keras inovatif, guru dapat menciptakan proses pembelajaran yang lebih dinamis dan relevan. Selain itu, perangkat keras dapat mendukung kolaborasi antar siswa serta memfasilitasi pendekatan pembelajaran berbasis proyek. Melalui integrasi inovasi dalam hubungan antar individu, perangkat lunak, dan perangkat keras, sistem pendidikan dapat menjadi lebih adaptif, dinamis, dan selaras dengan kebutuhan serta perkembangan peserta didik.

Menurut (Nikmawati, 2021) ada beberapa jenis inovasi pembelajaran yang dapat diterapkan sebagai berikut :

1. Pembelajaran Berbasis Proyek (Project-Based Learning), Metode pembelajaran ini memanfaatkan proyek atau aktivitas nyata sebagai sarana untuk mendukung siswa dalam mengembangkan keterampilan dan memperluas pengetahuan mereka.
2. Pembelajaran Berbasis Masalah (Problem-Based Learning), Model pembelajaran ini mengajak peserta didik untuk menyelesaikan masalah melalui pendekatan ilmiah. Dalam pembelajaran berbasis masalah (PBL), peserta didik akan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.
3. Pembelajaran Berbasis Kolaborasi (Collaborative Learning), Metode pembelajaran ini mengutamakan kolaborasi antar peserta didik dalam kelompok kecil untuk mencapai tujuan bersama. Peserta didik saling bertukar informasi, memberikan dukungan, dan belajar secara kolektif.
4. Pembelajaran Berbasis Game, menggunakan gaya belajar secara bermain untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan siswa.

5. Pembelajaran Berbasis Teknologi, memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di sekolah seperti komputer, internet, dan perangkat mobile lainnya.
6. Pembelajaran Diferensial, metode pembelajaran yang menyesuaikan dengan materi atau penilaian sesuai dengan kebutuhan siswa.
7. Pembelajaran Berbasis Pengalaman, metode yang berfokus pada pengalaman atau keterlibatan siswa peserta didik dalam proses belajar.
8. Pembelajaran Berbasis Gamifikasi, menggunakan elemen permainan seperti skor, tingkat, hadiah untuk meningkatkan motivasi peserta didik.
9. Pembelajaran Mandiri, peserta didik berperan aktif dalam proses pembelajaran mereka sendiri
10. Pembelajaran Berbasis Desain, Pendekatan pedagogis berbasis inkuiri ini mengintegrasikan pemikiran dan proses desain ke dalam lingkungan pendidikan, baik pada tingkat K–12 maupun jenjang pendidikan setelah sekolah menengah

Setiap bentuk inovasi dalam pembelajaran memiliki kelebihan serta tingkat kesesuaian yang berbeda-beda, tergantung pada konteks dan tujuan dari proses pembelajaran itu sendiri (Nikmawati, 2021).

Bab 9

Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajerial yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas secara berkelanjutan di seluruh aspek organisasi. Dalam konteks pendidikan, industri, maupun sektor lainnya, TQM bukan hanya berfokus pada produk atau layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang merupakan aset terpenting dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan SDM yang efektif sangat krusial untuk mendukung implementasi TQM, karena kualitas kinerja dan komitmen individu akan menentukan sejauh mana prinsip TQM dapat diterapkan dengan baik.

Pengelolaan SDM dalam TQM mencakup berbagai aspek penting, mulai dari rekrutmen dan seleksi yang berbasis mutu, pengembangan profesional yang berkelanjutan, hingga manajemen kinerja yang terarah untuk memastikan standar kualitas yang tinggi. Selain itu, pengelolaan SDM juga mencakup penguatan budaya kualitas di setiap lini organisasi, dengan melibatkan semua pihak dalam proses peningkatan mutu secara keseluruhan.

Pengelolaan SDM dalam TQM mencakup berbagai aspek penting, mulai dari rekrutmen dan seleksi yang berbasis mutu, pengembangan profesional yang berkelanjutan, hingga manajemen kinerja yang terarah untuk memastikan standar kualitas yang tinggi. Oleh karena itu, dalam bab ini, kita akan membahas lebih lanjut tentang bagaimana pengelolaan SDM dapat mendukung implementasi TQM, serta berbagai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada di dalam organisasi. Pembahasan akan mencakup rekrutmen dan seleksi berbasis mutu, pengembangan profesional yang terencana, serta manajemen kinerja berkelanjutan yang mendukung tercapainya standar kualitas yang tinggi. Dengan demikian, diharapkan organisasi dapat mencapai tujuan TQM yang maksimal dan berkelanjutan melalui pengelolaan SDM yang efektif dan efisien.

9.1 Rekrutmen dan Seleksi Berbasis Mutu

Proses rekrutmen dan seleksi merupakan langkah awal dalam memastikan bahwa sumber daya manusia yang masuk ke dalam organisasi memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan TQM. Dalam TQM, rekrutmen dan seleksi tidak hanya berfokus pada

pemilihan kandidat dengan keterampilan teknis yang baik, tetapi juga kandidat yang memiliki komitmen terhadap kualitas dan budaya organisasi.

Rekrutmen dan seleksi berbasis mutu adalah tahap awal yang sangat penting dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mendukung penerapan Total Quality Management (TQM). Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa individu yang direkrut dan dipilih bukan hanya memiliki keterampilan teknis yang diperlukan, tetapi juga memiliki komitmen dan nilai-nilai yang sesuai dengan budaya kualitas yang diterapkan dalam organisasi. Dalam konteks TQM, SDM yang terpilih harus mampu berkontribusi pada upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan terus-menerus.

Tujuan utama dari rekrutmen dan seleksi berbasis mutu dalam TQM adalah untuk menemukan individu yang tidak hanya memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, tetapi juga mampu beradaptasi dengan prinsip-prinsip TQM yang mengutamakan kualitas dalam segala aspek pekerjaan. Dengan memilih individu yang tepat sejak awal, organisasi dapat memastikan bahwa sumber daya manusia yang terlibat memiliki potensi untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan kualitas yang telah ditetapkan.

- a. **Kualitas.** Hal ini dapat dilakukan dengan menetapkan posisi yang ada serta kualifikasi yang dibutuhkan.
- b. **Penggunaan Alat Seleksi yang Tepat:** Selain wawancara, berbagai alat seleksi seperti tes keterampilan, tes kepribadian, dan penilaian psikologis perlu dipertimbangkan untuk memastikan kandidat yang dipilih sesuai dengan nilai-nilai kualitas yang diterapkan dalam organisasi.
- c. **Penilaian terhadap Nilai Kualitas:** Dalam proses seleksi, penting untuk menilai kandidat tidak hanya berdasarkan pengalaman dan keterampilan teknis, tetapi juga bagaimana mereka memahami dan menghargai prinsip-prinsip kualitas dalam pekerjaan mereka.
- d. **Pelatihan dan Orientasi yang Tepat:** Setelah proses seleksi, kandidat terpilih harus mengikuti pelatihan dan orientasi yang mendalam mengenai budaya kualitas dan prinsip TQM yang diterapkan di organisasi.

Pentingnya Kesesuaian Nilai dalam Rekrutmen, rekrutmen berbasis mutu tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada nilai-nilai yang dimiliki calon karyawan. Dalam TQM, kualitas bukan hanya tentang hasil kerja, tetapi juga tentang proses dan sikap

yang mendukung peningkatan berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk memilih individu yang memiliki nilai yang selaras dengan prinsip-prinsip TQM, seperti:

- a. Komitmen terhadap kualitas: Karyawan yang memahami pentingnya kualitas dalam setiap aspek pekerjaan.
- b. Kerja sama tim: Karena TQM menekankan kolaborasi tim untuk perbaikan berkelanjutan, penting untuk merekrut individu yang mampu bekerja dalam tim dan berkomunikasi dengan baik.
- c. Keinginan untuk terus belajar dan berkembang: Dalam TQM, perbaikan terus-menerus adalah kunci, sehingga karyawan yang memiliki semangat untuk belajar dan berkembang sangat diperlukan.

Setelah rekrutmen dan seleksi, tahap berikutnya adalah orientasi dan pelatihan bagi karyawan baru untuk memastikan bahwa mereka memahami dan menginternalisasi prinsip-prinsip TQM. Program orientasi ini tidak hanya meliputi pengenalan organisasi, tetapi juga pengenalan terhadap budaya kualitas yang diterapkan di organisasi. Pelatihan lanjutan yang berfokus pada teknik TQM dan keterampilan yang mendukung peningkatan kualitas harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa karyawan terus berkembang dan berkontribusi pada tujuan kualitas organisasi.

9.2 Pengembangan Profesional Guru dan Staf

Pengembangan profesional yang berkelanjutan adalah aspek krusial dalam TQM, terutama di sektor pendidikan. Pengembangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa guru dan staf memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai untuk mendukung pencapaian tujuan mutu dalam organisasi.

Pengembangan profesional guru dan staf merupakan salah satu komponen kunci dalam mencapai tujuan Total Quality Management (TQM) di sebuah organisasi, terutama dalam konteks pendidikan. Di dalam TQM, kualitas tidak hanya terukur dari hasil akhir atau produk, tetapi juga dari kualitas proses, yang melibatkan pengembangan berkelanjutan dari seluruh elemen dalam organisasi, termasuk sumber daya manusia. Oleh karena itu, pengembangan profesional guru dan staf menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa mereka terus memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang mendukung tercapainya standar kualitas yang tinggi.

Pengembangan profesional dalam TQM bukan hanya soal pelatihan teknis, tetapi juga mencakup pembinaan nilai-nilai dan budaya kualitas yang mendalam. Dengan demikian, guru

dan staf tidak hanya belajar keterampilan baru, tetapi juga beradaptasi dengan prinsip TQM, yaitu perbaikan berkelanjutan, kolaborasi tim, dan komitmen terhadap kualitas.

Pengembangan profesional guru dan staf adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di institusi pendidikan. Dalam kerangka TQM, pengembangan profesional tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan guru dan staf, tetapi juga pada pembentukan budaya kualitas yang berkelanjutan. TQM menekankan perbaikan berkelanjutan dalam segala aspek organisasi, termasuk sumber daya manusia, yang dalam hal ini adalah guru dan staf.

Di dalam TQM, kualitas tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada proses yang digunakan untuk mencapainya. Oleh karena itu, pengembangan profesional guru dan staf harus diarahkan tidak hanya untuk meningkatkan kompetensi teknis tetapi juga memperkuat kemampuan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, diharapkan guru dan staf dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Tujuan utama dari pengembangan profesional dalam TQM adalah untuk meningkatkan kompetensi guru dan staf dalam menjalankan tugas mereka dengan standar kualitas yang tinggi dan sesuai dengan prinsip TQM. Pengembangan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan keterampilan teknis yang relevan dengan bidang tugas.
2. Menginternalisasi nilai-nilai kualitas yang mendasari budaya TQM, seperti perbaikan berkelanjutan, inovasi, dan kerja sama tim.
3. Mempersiapkan guru dan staf agar lebih responsif terhadap perubahan dan tantangan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas.
4. Meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja mereka dalam mendukung tujuan organisasi.

Strategi Pengembangan Profesional dalam TQM:

1. Pelatihan dan Pendidikan Berkelanjutan Dalam TQM, pengembangan profesional guru dan staf tidak berhenti pada pelatihan satu kali. Sebaliknya, pelatihan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa mereka selalu mengikuti perkembangan terbaru di bidang pendidikan dan teknologi.

2. **Mentoring dan Pembinaan** Salah satu cara yang efektif untuk mengembangkan profesionalisme adalah melalui sistem mentoring, di mana guru dan staf yang lebih berpengalaman membimbing mereka yang baru atau yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Pendekatan ini memungkinkan transfer pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan secara langsung dan kontekstual.
3. **Evaluasi Kinerja dan Umpan Balik** Evaluasi kinerja yang dilakukan secara teratur memberikan gambaran mengenai kemajuan individu dalam mencapai tujuan pengembangan profesional. Dalam TQM, evaluasi ini tidak hanya mengukur hasil, tetapi juga memberikan umpan balik yang konstruktif untuk memperbaiki proses dan kinerja di masa depan.
4. **Pembelajaran Kolaboratif** TQM mendorong kolaborasi dan kerja tim dalam seluruh organisasi. Oleh karena itu, salah satu strategi penting dalam pengembangan profesional adalah menciptakan kesempatan bagi guru dan staf untuk bekerja bersama dan berbagi pengetahuan serta pengalaman mereka.
5. **Penghargaan dan Pengakuan** Penghargaan merupakan salah satu cara efektif untuk mendorong guru dan staf agar terus berkembang dan berinovasi. Penghargaan tidak hanya dalam bentuk finansial, tetapi juga pengakuan atas usaha dan prestasi mereka dalam meningkatkan kualitas.
6. **Peningkatan Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan** Salah satu aspek penting dari pengembangan profesional adalah meningkatkan keterlibatan guru dan staf dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan organisasi. TQM menekankan bahwa kualitas dapat tercapai dengan cara berkolaborasi dan memberi ruang bagi semua pihak untuk memberikan kontribusi.

Pengembangan profesional guru dan staf adalah elemen fundamental dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di institusi pendidikan. Melalui pelatihan berkelanjutan, mentoring, evaluasi kinerja, dan penghargaan, organisasi dapat memastikan bahwa guru dan staf mereka memiliki keterampilan, pengetahuan, dan motivasi untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih tinggi. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, mereka tidak hanya akan menjadi lebih kompeten dalam tugas-tugas mereka, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan budaya kualitas yang mendukung perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan.

9.3 Manajemen Kinerja Berkelanjutan

Manajemen kinerja berkelanjutan dalam TQM bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi bekerja menuju pencapaian standar kualitas yang tinggi secara terus-menerus. Manajemen kinerja ini juga melibatkan penilaian secara berkala untuk memantau kemajuan dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

Manajemen kinerja berkelanjutan adalah salah satu elemen kunci dalam memastikan penerapan Total Quality Management (TQM) yang efektif di organisasi. Dalam konteks TQM, manajemen kinerja bukan hanya sekedar mengevaluasi kinerja individu atau tim berdasarkan pencapaian target, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah untuk mendorong perbaikan yang terus-menerus, baik dalam proses, hasil, maupun dalam cara kerja karyawan, agar organisasi dapat selalu menjaga dan meningkatkan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Manajemen kinerja berkelanjutan menekankan bahwa pencapaian tujuan kualitas yang tinggi bukanlah hasil dari usaha yang sesaat, tetapi proses yang berkelanjutan dan berorientasi pada evaluasi serta perbaikan secara terus-menerus. Oleh karena itu, setiap individu dalam organisasi harus memiliki kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas, serta motivasi untuk terus berkembang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Manfaat Manajemen Kinerja Berkelanjutan dalam TQM, yaitu :

1. Manajemen kinerja berkelanjutan memberikan banyak manfaat, baik untuk individu maupun organisasi secara keseluruhan, antara lain:
2. Peningkatan Kualitas Secara Berkelanjutan: Melalui evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus, kualitas produk atau layanan dapat meningkat seiring waktu.
3. Motivasi dan Kepuasan Karyawan: Pemberian umpan balik yang konstruktif dan penghargaan atas pencapaian kinerja dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
4. Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas: Fokus pada perbaikan proses kerja akan menciptakan efisiensi yang lebih baik dan produktivitas yang lebih tinggi.
5. Adaptasi terhadap Perubahan: Organisasi yang memiliki manajemen kinerja berkelanjutan lebih cepat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar atau teknologi.

Manajemen kinerja berkelanjutan dalam TQM berfokus pada perbaikan terus-menerus, baik pada level individu, tim, maupun organisasi secara keseluruhan. Dengan menetapkan tujuan yang jelas, pengukuran kinerja yang tepat, umpan balik konstruktif, pengembangan profesional yang berkelanjutan, dan penghargaan yang memotivasi, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kualitas yang tinggi dan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen kinerja berkelanjutan menjadi salah satu pilar utama dalam mencapai tujuan TQM yang optimal.

9.4 Studi Kasus : Manajemen SDM yang Mendukung TQM

Sekolah Menengah XYZ menerapkan prinsip TQM untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran. Sebagai bagian dari penerapan TQM, sekolah ini memfokuskan perhatian pada pengelolaan SDM, terutama dalam proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan profesional guru, serta manajemen kinerja.

1. Rekrutmen dan Seleksi: Sekolah menggunakan alat seleksi berbasis kompetensi untuk memastikan bahwa guru yang diterima tidak hanya memiliki keterampilan mengajar yang mumpuni, tetapi juga nilai-nilai kualitas yang sesuai dengan budaya sekolah.
2. Pengembangan Profesional: Sekolah ini secara rutin mengadakan pelatihan profesional untuk guru-guru, yang mencakup pelatihan metodologi pengajaran terbaru dan penggunaan teknologi pendidikan. Para guru juga mengikuti program mentoring untuk membangun komunitas pembelajaran yang lebih kuat.
3. Manajemen Kinerja: Kinerja guru dievaluasi setiap semester dengan menggunakan standar kualitas yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk merencanakan pelatihan tambahan atau perbaikan kinerja.

Melalui pengelolaan SDM yang mendukung TQM, Sekolah XYZ berhasil meningkatkan kualitas pendidikan secara signifikan, dengan banyak siswa mencapai prestasi yang lebih baik dan tingkat kepuasan orang tua yang meningkat.

Bab 10

Evaluasi dan Pengukuran Mutu Pendidikan

10.1 Teknik dan Alat Evaluasi Mutu Pendidikan

Proses penting untuk memastikan bahwa pendidikan yang diberikan oleh suatu organisasi memenuhi standar kualitas yang diharapkan dikenal sebagai evaluasi mutu pendidikan. Bergantung pada aspek pendidikan yang ingin dievaluasi, berbagai teknik dan alat evaluasi digunakan. Standar Nasional Pendidikan (SNP) adalah standar utama yang digunakan di Indonesia untuk mengevaluasi mutu pendidikan. SNP memiliki 8 standar utama : Standar Isi, Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian Pendidikan.

Teknik dan alat yang umum digunakan untuk mengevaluasi mutu pendidikan sebagai berikut:

1. Evaluasi Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP)

SNP merupakan acuan utama untuk evaluasi mutu pendidikan di Indonesia, yang melibatkan pemenuhan delapan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Tergantung pada standar yang dievaluasi, evaluasi berdasarkan SNP biasanya melibatkan observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

- Alat evaluasi : Setiap standar memiliki alat evaluasi sendiri. Misalnya, Standar Proses dinilai melalui observasi langsung di kelas; Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan dinilai melalui analisis kualifikasi guru.
- Penerapan : Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) mengakreditasi sekolah dengan menggunakan teknik ini. Untuk memastikan bahwa sekolah memenuhi standar yang telah ditentukan, setiap aspek pendidikan dinilai berdasarkan kriteria SNP.

2. Teknik Observasi

Observasi adalah teknik evaluasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas sekolah, terutama pembelajaran di kelas. Observasi dapat memberikan gambaran yang akurat tentang bagaimana pembelajaran berlangsung dan interaksi antara guru dan siswa.

- Alat evaluasi : Indikator penting seperti keterampilan mengajar guru, partisipasi siswa, penggunaan media pembelajaran, dan suasana kelas dimasukkan ke dalam lembar observasi atau checklist.
- Penerapan : Pengawas sekolah sering menggunakan observasi untuk menilai kualitas pengajaran dan efektivitas pembelajaran di kelas. Lembar observasi yang dirancang dengan baik memungkinkan penilai untuk mencatat dan menilai secara langsung berbagai aspek pembelajaran.

3. Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik evaluasi yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari orang-orang yang terlibat dalam pendidikan, seperti guru, siswa, karyawan, dan staf sekolah. Dengan melakukan wawancara, evaluator dapat memperoleh pemahaman tentang pendapat dan pengalaman subjek tentang mutu pendidikan.

- Alat evaluasi : Panduan wawancara yang terdiri dari daftar pertanyaan yang dimaksudkan untuk menganalisis data seperti pendapat guru tentang kurikulum, kepuasan siswa, atau harapan orang tua.
- Penerapan : Faktor-faktor pendidikan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, seperti persepsi dan kepuasan, dievaluasi melalui wawancara. Kepala sekolah dan pengawas sering menggunakan teknik ini untuk mengidentifikasi masalah pendidikan di tingkat sekolah.

4. Teknik Kuesioner atau Survey

Kuesioner atau survey, adalah alat evaluasi yang memungkinkan pengumpulan data yang besar dengan cepat dan efisien. Biasanya digunakan untuk mengevaluasi kepuasan siswa, siswi, atau guru tentang berbagai aspek pendidikan.

- Alat evaluasi : Kuesioner yang berisi pertanyaan terstruktur tentang kepuasan, persepsi, dan harapan terkait kualitas pendidikan di sekolah. Kuesioner ini dapat terbuka atau tertutup.
- Penerapan : Sekolah sering menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan. Selain itu, lembaga pemerintah juga dapat menggunakan kuesioner ini dalam survei nasional untuk mengetahui bagaimana masyarakat melihat sistem pendidikan.

5. Analisis Dokumen

Analisis dokumen adalah teknik evaluasi yang digunakan untuk mengumpulkan dan meninjau dokumen yang relevan, seperti laporan keuangan, kurikulum, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan dokumen administrasi lainnya. Metode ini sangat berguna untuk menilai aspek manajemen dan administrasi sekolah.

- Alat evaluasi : Dokumen administrasi seperti kurikulum, jadwal pelajaran, daftar kehadiran, catatan penilaian, dan laporan keuangan.
- Penerapan : Dalam proses akreditasi sekolah, analisis dokumen sering digunakan untuk menilai standar isi dan pengelolaan. Metode ini membantu dalam menilai seberapa sesuai dokumen yang dimiliki sekolah dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Focus Group Discussion (FGD)

Fokus Grup Diskusi (FGD) adalah metode evaluasi yang melibatkan sekelompok orang untuk berbicara tentang topik tertentu. FGD memungkinkan penilai untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dari para peserta tentang kualitas pendidikan.

- Alat evaluasi : Panduan Focus Group Discussion (FGD) mencakup topik-topik yang relevan untuk dibicarakan, seperti kualitas pembelajaran, kepuasan siswa, dan harapan orang tua.
- Penerapan : Dalam evaluasi mutu pendidikan, FGD sering digunakan untuk mendapatkan masukan dari berbagai pihak, termasuk guru, orang tua, dan siswa. Teknik ini membantu penilai memahami masalah yang dihadapi sekolah dari berbagai sudut pandang.

7. Benchmarking

Benchmarking merupakan teknik evaluasi yang digunakan untuk membandingkan kinerja institusi pendidikan dengan institusi pendidikan yang lebih baik. Tujuan dari metode ini adalah untuk menemukan metode terbaik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

- Alat evaluasi : Laporan benchmarking yang mencakup metrik kinerja dari lembaga pembanding seperti tingkat kelulusan, kualitas guru, dan fasilitas pendidikan.

- Penerapan : Sekolah sering menggunakan benchmarking untuk mempelajari metode dan praktik terbaik dari sekolah lain yang memiliki kinerja yang lebih baik. Dengan cara ini, sekolah dapat menemukan area mana yang perlu ditingkatkan dan membuat rencana perbaikan yang tepat.

8. Evaluasi Diri (Self Evaluation)

Melakukan evaluasi diri memungkinkan institusi pendidikan untuk menilai kinerjanya sendiri. Analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan (SWOT) adalah teknik yang sering digunakan dalam manajemen pendidikan.

- Alat evaluasi : Laporan evaluasi diri yang mencakup pencapaian sekolah, tantangan, dan strategi untuk perbaikan di masa mendatang.
- Penerapan : Sebagai bagian dari proses akreditasi, sekolah sering melakukan evaluasi diri. Metode ini membantu sekolah memahami posisinya dan membuat rencana untuk perbaikan.

10.2 Proses Penilaian Kinerja Pendidikan Berbasis Data

Pengumpulan, analisis, dan interpretasi sistematis data dikenal sebagai penilaian kinerja pendidikan berbasis data. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas, efektifitas, dan efisiensi kinerja suatu institusi pendidikan. Dalam proses ini, data yang relevan dan akurat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Berikut adalah tahapan dalam proses penilaian kinerja pendidikan berbasis data :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang relevan adalah langkah pertama dalam menilai kinerja pendidikan berbasis data. Ini dapat berupa data kuantitatif, seperti kehadiran siswa, nilai ujian, dan rasio guru-siswa, serta data kualitatif, seperti hasil survei atau wawancara tentang kepuasan orang tua dan siswa.

- Alat dan Teknik : Untuk mendapatkan data langsung dari siswa, guru, dan orang tua, banyak metode yang digunakan, termasuk kuesioner dan survei, observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

- Penerapan : Untuk menilai persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran atau kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, kuesioner sering digunakan. Di sisi lain, data administratif seperti kehadiran dan hasil ujian siswa dapat dikumpulkan dari sistem informasi manajemen sekolah.

2. Pengolahan dan Validasi Data

Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah pengolahan dan validasi data.

Pada tahap ini, data diolah untuk menjadi lebih mudah untuk dianalisis, seperti dengan menggunakan teknik statistik sederhana untuk data kuantitatif atau dengan membuat kategori untuk data kualitatif. Validasi data penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam evaluasi adalah akurat dan dapat diandalkan.

- Alat dan Teknik : Penggunaan program analisis data seperti SPSS, Excel, dan aplikasi pendidikan lainnya. Untuk memastikan bahwa sumber data konsisten, triangulasi digunakan dalam metode validasi data.
- Penerapan : Data kuantitatif dari survei dapat dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menunjukkan kecenderungan umum dari responden. Selain itu, data hasil wawancara dapat divalidasi dengan menggabungkannya dengan data dari observasi atau dokumen sekolah.

3. Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk menemukan pola, hubungan, atau tren dalam data yang telah dikumpulkan. Bergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan tujuan penilaian kinerja, analisis data dapat dilakukan secara kualitatif atau kuantitatif.

- Alat dan Teknik : Analisis tematik untuk data kualitatif dan kuantitatif, serta analisis statistik seperti analisis regresi atau korelasi.
- Penerapan : Analisis tematik, misalnya, dapat digunakan untuk menentukan seberapa efektif kurikulum yang digunakan oleh guru. Sementara itu, analisis korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara kehadiran siswa dan hasil akademik mereka.

4. Interpretasi dan Penyusunan Laporan

Pada tahap ini, analisis data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang relevan tentang kinerja pendidikan. Laporan yang dibuat harus mencakup temuan

utama, analisis komparatif (misalnya, membandingkan data dari tahun ke tahun), dan saran untuk perbaikan.

- Alat dan Teknik : Laporan harus disusun dengan analisis deskriptif dan grafik atau diagram untuk mempermudah pemahaman.
- Penerapan : Manajemen sekolah atau dinas pendidikan biasanya menggunakan laporan ini untuk mendapatkan gambaran umum tentang kinerja pendidikan di sekolah atau wilayah tertentu. Saran yang dihasilkan dapat digunakan untuk merancang program yang meningkatkan kualitas pendidikan.

5. Pengambilan Keputusan dan Tindak Lanjut

Hasil evaluasi merupakan langkah terakhir dalam proses penilaian kinerja pendidikan berbasis data. Selanjutnya, pengambilan keputusan dan tindakan lanjut dilakukan berdasarkan hasilnya. Rekomendasi yang dihasilkan dari interpretasi data digunakan sebagai dasar untuk membuat strategi dan intervensi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

- Alat dan Teknik : Rencana Tindak Lanjut (RTL) berdasarkan laporan evaluasi yang mencakup hal-hal seperti peningkatan fasilitas belajar, penyesuaian kurikulum, atau pelatihan guru.
- Penerapan : Misalnya, jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa siswa mendapatkan nilai yang buruk dalam mata pelajaran tertentu, sekolah mungkin merencanakan untuk mengadakan program remedial atau memberikan pelatihan kepada guru untuk meningkatkan cara mereka mengajar. Data harus digunakan untuk membuat keputusan ini, dan fokusnya harus pada kebutuhan yang teridentifikasi.

10.3 Penggunaan Hasil Evaluasi Untuk Peningkatan

Hasil evaluasi merupakan bagian penting dari proses pembelajaran, baik di tingkat pendidikan dasar, menengah, maupun tinggi. Hasil evaluasi tidak hanya digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian siswa, tetapi juga digunakan untuk membuat strategi untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk peningkatan dalam beberapa cara berikut:

1. Identifikasi Kelemahan dan Kekuatan

Hasil evaluasi dapat digunakan untuk menentukan area mana yang memerlukan perbaikan. Dengan melakukan analisis data, guru dapat memahami komponen proses pembelajaran yang berjalan baik dan yang perlu diperbaiki.

2. Perbaikan Kurikulum

Hasil evaluasi dapat memungkinkan perubahan pada kurikulum agar lebih relevan dan efektif. Misalnya, jika siswa tidak memahami materi atau tema tertentu dengan baik, kurikulum dapat diubah untuk memberikan penekanan lebih besar pada materi tersebut.

3. Pengembangan Metode Pengajaran

Selain itu, evaluasi dapat memberikan informasi tentang strategi pengajaran yang paling efektif. Dengan melihat bagaimana siswa menanggapi berbagai metode pengajaran, pendidik dapat mengubah strategi yang sesuai untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman siswa.

4. Peningkatan Sumber Daya Pembelajaran

Hasil evaluasi dapat menunjukkan bahwa sumber daya seperti buku, alat peraga, dan teknologi pendidikan diperlukan. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat mengatur sumber daya mereka dengan lebih efektif.

5. Pelatihan dan Pengembangan Guru

Selain itu, evaluasi hasil belajar siswa dapat digunakan dalam pembuatan program pelatihan untuk membantu guru meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengajar.

10.4 Benchmarking dalam Pendidikan : Pembandingan Kinerja

Benchmarking adalah metode yang berkelanjutan dan sistematis untuk mengevaluasi dan membandingkan kinerja organisasi dengan organisasi lain yang dianggap terbaik (best practices). Dalam pendidikan, benchmarking menjadi alat penting untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pendidikan dengan membandingkan kinerja antara sekolah, program, atau bahkan individu. Proses ini dapat membantu lembaga pendidikan

mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka serta rencana yang berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

10.4.1 Tujuan Benchmarking dalam Pendidikan

Dalam pendidikan, benchmarking memiliki tujuan utama adalah :

1. Meningkatkan Kualitas Pembelajaran

Sekolah atau perguruan tinggi dapat menemukan praktik yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dengan melakukan perbandingan dengan organisasi lain.

2. Mengukur Kinerja

Benchmarking memungkinkan organisasi untuk mengukur kinerjanya secara objektif dengan menggunakan metrik yang jelas, seperti nilai ujian, tingkat kelulusan, dan kepuasan siswa.

3. Mengidentifikasi Inovasi

Institusi pendidikan dapat belajar dari pengalaman institusi yang lebih berhasil sehingga mereka dapat menerapkan inovasi dan metode baru yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan hasil pendidikan mereka.

4. Mendorong Akuntabilitas

Dengan memberikan data yang dapat digunakan untuk evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan yang berbasis bukti, benchmarking dapat meningkatkan akuntabilitas.

10.4.2 Proses Benchmarking

Proses benchmarking umumnya terdiri beberapa langkah, antara lain:

1. Perencanaan

Memilih program atau lembaga yang akan dibandingkan, menentukan wilayah yang akan dibandingkan, dan menetapkan tujuan benchmarking.

2. Pengumpulan Data

Mengumpulkan informasi yang relevan tentang kinerja, praktik, dan prosedur institusi yang dibandingkan.

3. Analisis Data

Analisis data yang telah dikumpulkan untuk menemukan perbedaan kinerja dan menemukan metode terbaik.

4. Implementasi

Untuk menerapkan praktik terbaik yang ditemukan selama proses benchmarking yaitu dengan membuat rencana aksi.

5. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan, evaluasi hasil implementasi harus dilakukan dan tindakan perlu diambil.

10.4.3 Penerapan Benchmarking dalam Pendidikan di Indonesia

Benchmarking dalam pendidikan semakin mendapat perhatian di Indonesia, terutama seiring dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai tingkat. Beberapa contoh penggunaan benchmarking di Indonesia antara lain :

1. Benchmarking Antar Sekolah

Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, banyak sekolah di Indonesia melakukan benchmarking dengan sekolah-sekolah yang terkenal. Kolaborasi ini memungkinkan sekolah saling berbagi pengalaman dan praktik terbaik dalam pengajaran dan manajemen pendidikan.

2. Akreditasi dan Standar Nasional

Akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) adalah salah satu bentuk penilaian di mana lembaga pendidikan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Jika memenuhi persyaratan ini, maka akan diizinkan untuk diakreditasi. Proses ini memaksa institusi pendidikan untuk melakukan evaluasi diri dan memperbaiki kekurangan mereka

3. Program Pertukaran dan Kerja Sama Internasional

Beberapa universitas di Indonesia melakukan benchmarking dengan universitas di luar negeri melalui program pertukaran mahasiswa dan kerja sama penelitian. Ini memberikan kesempatan kepada dosen dan siswa untuk belajar dari praktik terbaik di sekolah lain.

10.4.4 Tantangan dalam Benchmarking

Meskipun benchmarking memiliki banyak manfaat, ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan saat menerapkannya, antara lain :

1. Keterbatasan Data

Umumnya, data yang dibutuhkan untuk benchmarking sulit diakses atau tidak tersedia. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam proses analisis dan perbandingan.

2. Perbedaan Konteks

Setiap lembaga pendidikan memiliki konteksnya sendiri, yang mencakup budaya, sumber daya, dan kebijakan. Metode terbaik belum tentu dapat diterapkan di tempat lain.

3. Resistensi Terhadap Perubahan

Dalam beberapa kasus, manajemen atau staf pengajar mungkin menentang perubahan yang disarankan berdasarkan hasil benchmarking. Ini dapat terjadi karena mereka tidak yakin atau tidak puas dengan metode baru.

Bab 11

Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan

11.1 Mengidentifikasi Pelanggan : Siswa, Orangtua, Masyarakat

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan merujuk pada perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh berbagai pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat, terhadap layanan pendidikan yang disediakan oleh institusi. Konsep kepuasan ini dapat didefinisikan sebagai hasil evaluasi seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Menurut Ekowati (2008:5), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan. Tjiptono (2004:23) menambahkan bahwa kepuasan konsumen mencerminkan penilaian kognitif yang sadar mengenai baik buruknya suatu produk, serta relevansinya dengan tujuan atau penggunaannya.

Dalam konteks pendidikan, siswa dianggap sebagai pelanggan langsung, sementara orang tua dan masyarakat berperan sebagai pihak yang terlibat secara tidak langsung. Oleh karena itu, kepuasan di sini tidak hanya ditentukan oleh apa yang dirasakan siswa sebagai penerima layanan, tetapi juga oleh harapan orang tua dan relevansi hasil pendidikan dalam dunia kerja.

Tjiptono dan Chandra (2011) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasa dengan harapan yang dimilikinya. Dengan demikian, kepuasan dalam pendidikan adalah bagaimana siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya menilai layanan pendidikan yang mereka terima.

Kepuasan ini tercapai saat layanan yang diberikan oleh institusi, seperti pengajaran, fasilitas, kurikulum, administrasi, dan layanan pendukung lainnya, memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang ada. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika layanan yang diterima tidak sesuai ekspektasi.

Pelanggan pendidikan mencakup siswa, yang mendapatkan layanan langsung, orang tua yang memberikan dukungan moral dan finansial, serta masyarakat dan dunia kerja yang menjadi pengguna lulusan pendidikan. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ini meliputi kualitas pengajaran, kompetensi pengajar, relevansi kurikulum, kondisi fasilitas, dan keberhasilan siswa dalam mencapai kompetensi akademik maupun non-akademik.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan dalam pendidikan mencerminkan sejauh mana institusi mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pemangku kepentingan, sehingga dapat menciptakan pengalaman positif yang berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan institusi.

Daryanto (2013) mendefinisikan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan sebagai pencapaian keseimbangan antara layanan yang diberikan oleh institusi dan harapan siswa, orang tua, serta masyarakat. Ini mencakup berbagai dimensi, seperti kenyamanan belajar, keterjangkauan biaya, dan keberhasilan siswa.

Dengan demikian, arti dari definisi tersebut adalah bahwa kepuasan dalam pendidikan tercapai ketika ada keseimbangan antara layanan yang diberikan oleh institusi dan harapan para pelanggan. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi sebelum layanan diberikan, maka kepuasan akan terwujud. Namun, jika harapan tidak terpenuhi, ketidakpuasan akan muncul.

Institusi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta memberikan layanan yang tidak hanya bersifat akademik tetapi juga mendukung secara sosial, emosional, dan finansial. Berbagai dimensi layanan ini mencakup kenyamanan belajar, keterjangkauan biaya, dan keberhasilan siswa dalam pendidikan. Dengan memahami dan memenuhi berbagai dimensi ini, institusi pendidikan dapat menciptakan layanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan serta mendukung kesuksesan siswa dan reputasi institusi secara berkelanjutan. Menurut Rangkyu (2002:30), terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Nilai
2. Daya Saing
3. Persepsi Pelanggan
4. Harga

5. Citra
6. Tahap Pelayanan
7. Momen Pelayanan
8. Tingkat Kepentingan Pelanggan

Jika faktor-faktor tersebut dihubungkan dengan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan, penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai, dalam pendidikan berkaitan dengan persepsi siswa, orang tua, atau pemangku kepentingan lainnya mengenai manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan usaha atau biaya yang dikeluarkan. Layanan pendidikan yang menawarkan pengalaman belajar yang bermakna, fasilitas yang memadai, dan kurikulum berkualitas tinggi dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Daya Saing berhubungan dengan kemampuan institusi pendidikan untuk memberikan layanan yang lebih unggul dibandingkan lembaga lain. Faktor ini mencakup reputasi sekolah, inovasi dalam pembelajaran, dan pencapaian lulusan. Tingkat daya saing yang baik akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- c. Persepsi Pelanggan melibatkan penilaian siswa, orang tua, dan masyarakat terhadap kualitas pendidikan berdasarkan pengalaman dan harapan mereka. Persepsi yang positif tentang kualitas pengajaran, fasilitas, dan hasil belajar secara langsung berkontribusi pada kepuasan pelanggan.
- d. Harga dalam pendidikan mencerminkan biaya yang dikeluarkan oleh siswa atau orang tua untuk mendapatkan layanan, seperti biaya sekolah, buku, atau program tambahan. Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika mereka merasakan bahwa biaya yang dibayarkan sebanding dengan kualitas dan manfaat yang diperoleh.
- e. Citra mencerminkan pandangan umum masyarakat terhadap institusi pendidikan. Institusi dengan citra positif, seperti yang dikenal karena kualitas tinggi, lingkungan yang aman, atau tamatan yang sukses, cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas.
- f. Tahap Pelayanan melibatkan seluruh proses interaksi antara institusi pendidikan dan pelanggan, mulai dari pendaftaran hingga kelulusan. Setiap tahap yang dikelola dengan baik akan memberikan pengalaman positif yang meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

- g. Momen Pelayanan merujuk pada pengalaman spesifik pelanggan saat berinteraksi dengan institusi pendidikan, seperti konsultasi akademik, acara sekolah, atau pemberian sertifikat. Momen-momen ini meninggalkan kesan mendalam yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- h. Tingkat Kepentingan Pelanggan mencerminkan seberapa relevan dan sesuai layanan pendidikan dengan kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya, kurikulum yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja atau pendekatan pengajaran yang inklusif dapat meningkatkan kepuasan karena memenuhi harapan pelanggan secara spesifik.

11.2 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menilai kualitas layanan memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan menilai kualitas produk fisik. Kompleksitas ini muncul karena elemen-elemen subjektif yang secara signifikan memengaruhi pengalaman pelanggan terhadap layanan. Persepsi individu mengenai kualitas layanan menciptakan peluang bagi umpan balik dan evaluasi, yang berguna untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, lebih bijaksana untuk melihat pendidikan sebagai suatu bentuk layanan yang melibatkan interaksi dan pengalaman, daripada sekadar proses produksi yang menghasilkan hasil yang terlihat.

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Tingkat kepuasan, dalam hal ini, merupakan fungsi dari selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang ada.

Kepuasan pelanggan juga dijelaskan oleh Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2014) sebagai respons pelanggan yang timbul akibat evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) antara harapan awal sebelum pembelian (ataupun kinerja normatif lainnya) dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan diperoleh melalui perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman yang mereka rasakan dari produk atau layanan. Jika hasil yang dirasakan kurang dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika hasilnya sesuai dengan harapan, kepuasan akan tercapai. Namun, bila

hasilnya melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi atau bahkan terkesan.

Menurut Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa program kepuasan pelanggan umumnya mencakup beberapa elemen penting yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan. Elemen utama dalam program kepuasan pelanggan meliputi:

1. **Penyampaian Layanan yang Berkualitas:** Menyediakan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, dengan fokus pada kualitas produk, ketepatan waktu, serta responsif dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan.
2. **Pengukuran Kepuasan Pelanggan:** Melakukan survei atau ukuran untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan dan area yang perlu diperbaiki. Ini termasuk penggunaan indikator relevan seperti Net Promoter Score (NPS) atau Customer Satisfaction Score (CSAT).
3. **Perbaikan Berkelanjutan:** Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan, perusahaan harus terus berupaya melakukan perbaikan untuk lebih memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini mencakup pelatihan karyawan, peningkatan kualitas produk, atau penyesuaian layanan agar lebih sesuai dengan keinginan pelanggan.
4. **Pemberian Insentif dan Penghargaan:** Memberikan penghargaan atau insentif kepada pelanggan setia untuk meningkatkan loyalitas mereka. Hal ini dapat berupa program loyalitas, diskon khusus, atau akses eksklusif terhadap produk atau layanan baru.

Mengukur kepuasan pelanggan dalam sektor pendidikan sangatlah penting untuk memastikan bahwa institusi—baik itu sekolah, perguruan tinggi, maupun lembaga pelatihan—dapat memenuhi harapan siswa, orang tua, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Tingkat kepuasan ini berpengaruh pada berbagai aspek, mulai dari kualitas pembelajaran dan fasilitas yang disediakan, hingga interaksi dengan pengajar dan hasil akademik yang diraih oleh siswa.

Menurut Kotler, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di bidang ini :

1. Survei Kepuasan: Ini adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi kepuasan siswa dan orang tua terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Survei dapat mencakup pertanyaan tentang kualitas pengajaran, fasilitas, dukungan administratif, serta interaksi dengan staf pengajar. Melakukan survei secara berkala dapat membantu memantau perubahan tingkat kepuasan.
2. Diskusi Kelompok Terfokus (FGD): Metode ini melibatkan diskusi kelompok yang terdiri dari siswa, orang tua, dan guru untuk menggali lebih dalam mengenai pengalaman mereka. Melalui FGD, penyelenggara pendidikan dapat mengidentifikasi masalah atau kebutuhan yang tidak selalu terungkap dalam survei.
3. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI): Ini merupakan metode kuantitatif yang menggabungkan berbagai indikator kualitas, seperti kepuasan terhadap materi pembelajaran, interaksi dengan dosen, fasilitas, dan hasil akademik. CSI memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
4. Evaluasi Kinerja Pengajar: Kualitas pengajaran sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di sektor pendidikan. Evaluasi kinerja pengajar melalui umpan balik dari siswa—baik secara formal (misalnya, melalui kuesioner) maupun informal—dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
5. Penggunaan Teknologi: Beberapa institusi pendidikan memanfaatkan aplikasi atau platform digital untuk mengumpulkan data kepuasan secara real-time. Hal ini memungkinkan pemantauan yang lebih cepat terhadap isu-isu yang mungkin muncul, sekaligus meningkatkan pengalaman belajar siswa.

Dengan menerapkan metode-metode ini secara efektif, institusi pendidikan dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka.

Beberapa metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di sektor ini menurut Kotler antara lain :

1. **Survei Kepuasan** : Survei adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan siswa dan orang tua terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Pertanyaan dalam survei dapat mencakup aspek seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dukungan administratif, serta interaksi dengan staf pengajar. Survei ini dapat dilakukan secara periodik untuk memantau perubahan kepuasan.
2. *Focus Group Discussions* (FGD) : Metode ini melibatkan diskusi kelompok yang terdiri dari siswa, orang tua, atau guru untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam tentang pengalaman mereka. FGD memungkinkan pihak penyelenggara pendidikan untuk menggali masalah atau kebutuhan yang tidak dapat diungkapkan melalui survei.
3. **Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)** : Ini adalah metode kuantitatif yang mengkombinasikan berbagai indikator kualitas, seperti kepuasan terhadap materi pembelajaran, interaksi dengan dosen, fasilitas, dan hasil yang dicapai. CSI memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
4. **Evaluasi Kinerja Pengajar** : Kepuasan pelanggan di sektor pendidikan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajaran. Evaluasi kinerja pengajar melalui umpan balik dari siswa, baik secara formal (misalnya melalui kuesioner) maupun informal, dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
5. **Penggunaan Teknologi** : Beberapa institusi pendidikan juga menggunakan aplikasi atau platform digital untuk mengumpulkan data kepuasan secara real-time. Hal ini memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap isu-isu yang mungkin muncul, serta meningkatkan pengalaman belajar siswa.

Metode-metode ini, ketika diterapkan secara efektif, dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan dan membantu institusi untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka.

Untuk mencapai kualitas layanan pendidikan yang diinginkan, suatu lembaga pendidikan harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021, standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal mengenai sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Cakupan standar nasional pendidikan menurut PP RI No 57 Tahun 2021, diantaranya adalah :

a. Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah kriteria minimal tentang kesatuan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang menunjukkan capaian kemampuan peserta didik dari hasil pembelajarannya pada akhir jenjang pendidikan. Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan dasar difokuskan pada penanaman karakter yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila serta kompetensi literasi dan numerisasi peserta didik.

b. Standar Isi

Standar isi merupakan kriteria minimal yang mencakup ruang lingkup untuk mencapai kompetensi lulusan pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.

c. Standar Proses

Standar proses merupakan kriteria minimal proses pembelajaran berdasarkan jalur, jenjang dan jenis pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses yang dimaksud meliputi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan penilaian proses pembelajaran.

d. Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan merupakan kriteria minimal mengenai mekanisme penilaian hasil belajar peserta didik.

e. Standar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Standar pendidik merupakan kriteria minimal kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki pendidik untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagai teladan, perancang pembelajaran, fasilitator dan motivasi peserta didik. Sedangkan standar kependidikan selain pendidik sesuai dengan tugas dan fungsi dalam melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

f. Standar Sarana dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana merupakan kriteria minimal sarana dan prasarana yang harus tersedia pada satuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan.

g. Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan merupakan standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

h. Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan merupakan kriteria minimal mengenai komponen pembiayaan pendidikan pada satuan pendidikan.

11.3 Pengelolaan Feedback Untuk Perbaikan Layanan

Arikunto (2008:5) mengartikan umpan balik (*feedback*) adalah segala informasi baik yang menyangkut output maupun transformasi. Maksudnya, Umpan balik ini berfungsi sebagai data atau masukan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses yang sedang berjalan. Dalam konteks pendidikan, umpan balik bisa berupa informasi mengenai hasil belajar siswa (output) maupun efektivitas metode pengajaran yang digunakan (transformasi), yang bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas pembelajaran secara berkelanjutan.

Sedangkan menurut Suke (1991: 148) bahwa umpan balik (*feedback*) adalah pemberian informasi yang diperoleh dari tes atau alat ukur lainnya kepada peserta didik untuk memperbaiki pencapaian hasil belajar. Maksudnya ialah, umpan balik merupakan informasi yang diberikan kepada peserta didik berdasarkan hasil tes atau alat evaluasi lainnya. Tujuan utama dari umpan balik ini adalah membantu peserta didik memahami sejauh mana mereka telah mencapai tujuan pembelajaran, serta apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Dengan demikian, umpan balik berfungsi sebagai panduan untuk perbaikan proses belajar, memungkinkan peserta didik untuk lebih fokus pada aspek yang membutuhkan perhatian. Hal ini juga bertujuan untuk memotivasi mereka agar terus berkembang dan mencapai hasil belajar yang lebih baik.

Pengelolaan umpan balik dalam dunia pendidikan adalah sebuah proses yang sistematis dan bertujuan untuk mengidentifikasi, memahami, serta merespons kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, termasuk siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi melalui beragam saluran, seperti survei, kotak saran, dan platform digital, yang memfasilitasi partisipasi aktif dan masukan konstruktif. Umpan balik yang diterima kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan, menentukan prioritas tindakan, dan merumuskan strategi perbaikan yang relevan.

Dengan pengelolaan umpan balik yang efektif, institusi pendidikan dapat membangun budaya yang responsif terhadap perubahan, meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan para pemangku kepentingan, serta memastikan keberlanjutan inovasi dalam memenuhi kebutuhan pendidikan yang selalu berubah. Selain itu, proses ini juga mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan berkualitas.

Menurut Arikunto (2008) pengelolaan *feedback* untuk perbaikan layanan dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut :

- a. Memastikan *feedback* mencakup informasi mengenai hasil (*output*) dan proses (transformasi).
- b. Gunakan instrumen pengumpulan data yang sesuai, seperti angket, wawancara, atau forum diskusi.

Menurut Sedarmayanti (2009), pengelolaan *feedback* untuk perbaikan layanan dapat dilakukan dengan analisis data seperti cara berikut :

- a. Mengelompokkan umpan balik berdasarkan kategori, seperti keluhan, saran dan pujian.
- b. Menganalisis tren atau pola dari umpan balik untuk memahami area layanan yang perlu ditingkatkan.

Sedangkan menurut Suparman (2010), pengelolaan *feedback* untuk perbaikan layanan dapat dilakukan dengan penyampaian dan komunikasi seperti cara berikut :

- a. Memberikan umpan balik kepada pihak terkait (misalnya, peserta didik, karyawan, orangtua).
- b. Memastikan komunikasi bersifat konstruktif, relevan, dan transparan untuk memotivasi tindakan perbaikan lebih lanjut.

11.4 Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan

Pengertian strategi menurut Hamel dan Prahalad (Tjiptono:2012) merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan (Sumarsan:2013)

Strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan mencakup serangkaian tindakan yang diambil oleh institusi pendidikan untuk menjamin bahwa siswa,

orang tua, dan pihak terkait lainnya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan melibatkan berbagai aspek, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas yang tersedia, pelayanan administrasi, dan interaksi antara pendidik, siswa, dan orang tua.

Strategi perbaikan dilakukan melalui perbaikan berkesinambungan mulai dari perancangan sistem layanan secara komprehensif, komunikasi dengan pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima (Tjiptono:2012)

Program perbaikan kualitas layanan dilakukan secara terus menerus dan fokus pada pelanggan disebabkan unsur-unsur yang terdapat dalam kualitas selalu mengalami perubahan (Tjiptono:2005). Artinya, program perbaikan kualitas layanan yang dilakukan secara terus-menerus dan fokus pada pelanggan adalah bahwa dalam dunia bisnis atau pendidikan, kualitas layanan tidaklah bersifat statis. Kualitas layanan selalu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berubah, seperti harapan pelanggan, perkembangan teknologi, tren pasar, atau kebijakan internal. Oleh karena itu, untuk tetap relevan dan memenuhi ekspektasi pelanggan, institusi atau organisasi perlu terus-menerus memperbaiki dan menyesuaikan layanan mereka.

Fokus pada pelanggan mengharuskan bahwa setiap perbaikan layanan harus didorong oleh umpan balik serta kebutuhan mereka, agar kualitas layanan yang diberikan selalu sesuai dengan harapan pelanggan. Melalui program perbaikan yang berkelanjutan, kita tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendukung keberlanjutan dan daya saing organisasi dalam jangka panjang.

Selain itu, peningkatan kompetensi SDM atau pengembangan staf layanan terlatih juga mampu secara konsisten memberikan layanan prima. Pelatihan memegang peranan yang sangat krusial bagi setiap individu. Semakin tinggi tingkat pelatihan yang dimiliki seorang karyawan, semakin berkualitas pula layanan yang dapat diberikan. Dalam industri jasa, keterampilan dan pendidikan harus berjalan beriringan untuk mencapai hasil yang optimal. Bila hal ini terjadi, maka organisasi akan dapat mencapai keunggulan kualitas dan mempertahankan kesesuaian kualitas tersebut di seluruh jajaran organisasi (Tjiptono:2005).

Bab 12

Audit Mutu Dan Akreditasi Pendidikan

12.1 Pengertian Audit Mutu Pendidikan

Audit mutu adalah proses sistematis yang bertujuan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan atau produk yang diberikan oleh suatu organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Dalam konteks Total Quality Management (TQM), audit mutu berfungsi sebagai alat untuk memastikan bahwa semua proses, kebijakan, dan prosedur yang diterapkan dalam lembaga pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Audit mutu melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek, seperti kurikulum, pengajaran, manajemen, dan hasil belajar. Proses ini tidak hanya berfokus pada identifikasi masalah, tetapi juga pada pengembangan solusi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan melakukan audit mutu secara rutin, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa.

Menurut (Zunaidi et al., 2022) Audit mutu adalah proses sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit serta mengevaluasinya secara objektif guna menentukan tingkat kesesuaian terhadap kriteria audit. Kriteria ini dapat berupa standar, kebijakan, atau regulasi yang ditetapkan oleh organisasi. Proses audit mutu bertujuan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu telah diterapkan secara efektif, sesuai dengan tujuan organisasi, dan mendukung peningkatan berkelanjutan.

12.1.1 Prinsip-Prinsip Audit Mutu

Prinsip-prinsip audit mutu menurut jurnal dan sumber relevan dapat dijelaskan berdasarkan pengelompokan standar yang digunakan untuk memastikan kualitas layanan atau produk sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Berikut adalah beberapa prinsip audit mutu internal menurut sumber terpercaya, (Zunaidi et al., 2022):

1. Independensi

Auditor harus bersikap netral, tidak memihak, dan independen terhadap objek yang diaudit. Sikap ini memastikan bahwa hasil audit bersifat objektif dan dapat dipercaya. Independensi auditor merupakan landasan utama untuk menghindari konflik kepentingan.

2. Berbasis Bukti

Temuan audit harus didasarkan pada bukti yang dapat diverifikasi. Bukti tersebut dapat berupa data, dokumen, atau hasil observasi yang terkait dengan kriteria audit tertentu. Prinsip ini menekankan pentingnya keandalan dan akurasi dalam evaluasi.

4. Penyajian Wajar

Auditor harus menyampaikan laporan audit secara jujur, akurat, dan tidak memihak, menggambarkan kondisi aktual yang ditemukan selama proses audit.

5. Profesionalisme dan Kompetensi

Auditor harus memiliki keahlian dan pemahaman yang memadai terkait standar audit, sistem manajemen mutu, serta prosedur yang berlaku. Profesionalisme memastikan proses audit berjalan efektif dan menghasilkan temuan yang relevan.

6. Pendekatan Sistematis dan Terstruktur

Audit dilakukan secara sistemik menggunakan pendekatan terencana dan terstruktur. Hal ini mencakup langkah-langkah seperti perencanaan audit, pengumpulan data, analisis, hingga pelaporan hasil.

7. Fokus pada Peningkatan Berkelanjutan

Salah satu tujuan utama audit mutu adalah untuk mengidentifikasi peluang peningkatan dalam sistem manajemen mutu. Dengan demikian, proses audit tidak hanya bersifat evaluatif tetapi juga bersifat konstruktif.

Prinsip-prinsip ini sering digunakan dalam siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) perguruan tinggi atau organisasi lainnya, yang mencakup tahapan seperti *Plan-Do-Check-Act (PDCA)*. Prinsip ini diterapkan untuk memastikan implementasi sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

12.1.2 Jenis-Jenis Audit Mutu

Dalam jurnalnya, Santoso menjelaskan bahwa audit mutu memiliki beberapa jenis (Santoso, 2020), antara lain:

1. Audit Mutu Internal

Ini adalah proses yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa sistem penjaminan mutu internal (SPMI) berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Audit ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan.

2. Audit Mutu Eksternal

Dilakukan oleh pihak luar, seperti badan akreditasi, untuk menilai apakah lembaga pendidikan memenuhi standar nasional atau internasional yang berlaku. Audit ini memberikan gambaran objektif tentang kualitas lembaga pendidikan.

3. Audit Mutu Berbasis Risiko

Jenis audit ini berfokus pada identifikasi dan penilaian risiko yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pendidikan. Pendekatan ini membantu lembaga dalam mengelola risiko dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.

4. Audit Kinerja

Ini melibatkan penilaian terhadap hasil dan dampak dari program atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan, untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tercapai dengan baik.

12.2 Pentingnya Audit Mutu Dalam TQM

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam setiap aspek organisasi (Goetsch & Davis, 2014). Dalam TQM, *audit mutu* menjadi salah satu elemen penting karena berfungsi sebagai alat evaluasi, kontrol, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Oakland, 2014). Berikut adalah beberapa alasan utama mengapa audit mutu penting dalam implementasi TQM :

1. Menjamin Kesesuaian Proses dengan Standar

Audit mutu membantu memastikan bahwa semua proses, produk, dan layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh organisasi maupun standar eksternal seperti ISO 9001. Melalui audit, organisasi dapat mengidentifikasi apakah prosedur kerja telah diikuti sesuai dengan pedoman, mengukur tingkat kepatuhan terhadap kebijakan internal dan regulasi eksternal dan mendeteksi penyimpangan sejak dini sebelum berdampak pada hasil akhir.

2. Menilai Efektivitas Implementasi TQM

TQM bertumpu pada komitmen organisasi untuk mencapai kualitas di setiap proses. Audit mutu memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi efektivitas implementasi TQM, meliputi:

- Apakah pendekatan *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* dijalankan secara konsisten.
- Apakah tujuan kualitas telah tercapai dan diterapkan pada semua tingkat organisasi.
- Apakah inisiatif perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dilakukan secara strategis.

3. Mengidentifikasi Area untuk Perbaikan

Salah satu pilar TQM adalah prinsip *continuous improvement*. Audit mutu membantu menemukan kelemahan atau area yang memerlukan perbaikan dengan cara menyediakan data berbasis bukti terkait performa proses, mengidentifikasi akar penyebab (*root cause*) dari masalah yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan relevan. Contohnya, hasil audit dapat mengungkap ketidakefisienan dalam alur produksi yang menyebabkan peningkatan biaya atau penurunan kualitas produk.

4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, fokus utama adalah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Audit mutu memainkan peran penting dalam memastikan bahwa produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, menyediakan mekanisme untuk menangani keluhan pelanggan dengan cara yang terstruktur, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui sertifikasi mutu yang valid. Dengan audit yang baik, organisasi dapat membangun kepercayaan bahwa kualitas produk atau layanan mereka telah diuji dan diawasi secara ketat.

5. Mendukung Budaya Kualitas di Organisasi

Audit mutu tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga mendorong perubahan budaya di organisasi. Dengan melibatkan semua departemen dalam proses audit, TQM mendorong seluruh karyawan untuk lebih memahami pentingnya kualitas dalam pekerjaan mereka, menanamkan rasa tanggung jawab terhadap kinerja dan hasil kerja di setiap tingkat organisasi, dan memperkuat komunikasi lintas departemen terkait perbaikan proses.

6. Memastikan Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik

Audit mutu memungkinkan organisasi untuk mendeteksi potensi risiko dan menyusun langkah mitigasi. Dalam TQM, risiko kualitas dapat berupa kesalahan produksi yang berujung pada produk cacat, tidak terjadinya pemenuhan regulasi yang dapat mengakibatkan sanksi hukum, dan ketidakefisienan yang menyebabkan pemborosan

sumber daya. Melalui audit, risiko-risiko ini dapat diidentifikasi dan diminimalkan sebelum menimbulkan dampak negatif.

7. Membantu Mencapai Keunggulan Kompetitif

Audit mutu memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi melalui pengurangan pemborosan dan peningkatan efisiensi operasional, meningkatkan reputasi perusahaan melalui pengakuan atas komitmen terhadap kualitas dan penyesuaian yang lebih cepat terhadap perubahan kebutuhan pasar dan pelanggan. Organisasi yang menjalankan audit mutu secara rutin cenderung lebih adaptif terhadap perubahan, sehingga lebih kompetitif dalam industri.

8. Meningkatkan Kepercayaan pada Sertifikasi dan Standar Internasional

Dalam skala global, banyak organisasi berusaha mendapatkan sertifikasi mutu seperti ISO 9001 untuk memperluas pasar. Audit mutu menjadi langkah esensial untuk menjamin kesiapan organisasi dalam menghadapi audit sertifikasi pihak ketiga, memastikan bahwa sistem manajemen mutu terus memenuhi persyaratan standar internasional dan memperkuat posisi organisasi di pasar global melalui pengakuan terhadap kualitasnya.

Audit mutu merupakan bagian integral dari TQM karena memungkinkan organisasi untuk menjaga, meningkatkan, dan mengoptimalkan kualitas secara berkesinambungan. Dengan melakukan audit mutu, organisasi dapat memastikan bahwa setiap elemen sistem manajemen mutu bekerja secara efektif, yang pada akhirnya membantu memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai keunggulan kompetitif.

12.3 Pengertian Akreditasi Pendidikan

Menurut (Awaludin, 2017), Akreditasi merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh yang bertujuan untuk menilai kelayakan dan kinerja suatu program atau lembaga pendidikan. Penilaian ini dilakukan oleh badan akreditasi independen yang memiliki otoritas dan kompetensi dalam menetapkan standar mutu. Melalui akreditasi, lembaga pendidikan diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas secara sistematis, bertahap, dan berkelanjutan.

Akreditasi pendidikan, secara lebih spesifik, merujuk pada penilaian komprehensif terhadap program atau satuan pendidikan, baik dalam sistem formal seperti sekolah dan perguruan tinggi, maupun dalam pendidikan nonformal seperti pendidikan anak usia dini (PAUD). Evaluasi ini dilakukan oleh badan akreditasi yang diakui pemerintah, dengan tujuan untuk memastikan bahwa program atau lembaga pendidikan memenuhi kriteria mutu yang

telah ditetapkan(Awaludin, 2017). Selain itu, akreditasi pendidikan juga bertujuan memberikan pengakuan kepada lembaga atas kualitasnya, sekaligus menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

a. Sejarah dan Perkembangan Akreditasi

Akreditasi pertama kali berkembang sebagai cara untuk memastikan standar mutu pendidikan di lembaga-lembaga formal. Di tingkat global, akreditasi muncul pada abad ke-19 sebagai bagian dari reformasi pendidikan di Amerika Serikat, di mana asosiasi pendidikan mulai menetapkan standar untuk sekolah dan universitas(Eaton, 2012). Di Indonesia, akreditasi pendidikan dimulai pada era reformasi dengan pengesahan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menekankan pentingnya penjaminan mutu melalui evaluasi eksternal oleh badan independen, seperti Badan Akreditasi Nasional (BAN).

Seiring waktu, metode akreditasi telah berubah dari pendekatan administratif menjadi penilaian berbasis kualitas. Digitalisasi proses akreditasi juga mulai diterapkan pada tahun 2016 dengan diluncurkannya aplikasi SISPENA untuk pendidikan dasar dan menengah, guna meningkatkan efisiensi dan transparansi.

b. Aktivitas dan Peran Lembaga Akreditasi

Di Indonesia, lembaga akreditasi utama mencakup:

- BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi): Berfokus pada penjaminan mutu perguruan tinggi dan program studi.
- BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah): Menilai sekolah dasar hingga menengah, baik negeri maupun swasta.
- BAN-PAUD dan PNF (Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal): Mengevaluasi lembaga PAUD, kursus, dan pelatihan.

Lembaga akreditasi internasional juga memainkan peran penting, seperti ABET yang berfokus pada teknologi dan AACSB untuk manajemen dan bisnis. Peran utama mereka adalah memberikan pengakuan terhadap kualitas lembaga pendidikan serta membantu lembaga-lembaga tersebut bersaing di tingkat global (Council, 2023).

c. Tantangan dalam Proses Akreditasi

Beberapa tantangan umum yang dihadapi dalam proses akreditasi (Awaludin, 2017), meliputi:

- Keterbatasan Sumber Daya

Banyak lembaga pendidikan, terutama di daerah terpencil, kesulitan memenuhi standar karena kurangnya fasilitas, dana, dan tenaga pendidik yang berkualifikasi.

- **Kesetaraan Akses**

Lembaga pendidikan di wilayah perkotaan cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap pelatihan dan persiapan akreditasi dibandingkan dengan di pedesaan.

- **Kompleksitas Proses**

Proses akreditasi yang membutuhkan banyak dokumen dan bukti dapat menjadi beban administratif bagi sekolah kecil atau lembaga nonformal.

d. Indikator dan Kriteria Penilaian dalam Akreditasi

Akreditasi di Indonesia mengacu pada delapan Standar Nasional Pendidikan (Pendidikan et al., 2021), yaitu:

1. Standar Isi, kurikulum dan materi pembelajaran.
2. Standar Proses, metode pembelajaran yang digunakan.
3. Standar Kompetensi Lulusan, memampukan siswa setelah menyelesaikan pendidikan.
4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, kualifikasi dan kompetensi tenaga pengajar.
5. Standar Sarana dan Prasarana, ketersediaan fasilitas pendukung.
6. Standar Pengelolaan, efektivitas manajemen lembaga.
7. Standar Pembiayaan, alokasi dan efisiensi dana pendidikan.
8. Standar Penilaian Pendidikan, metode evaluasi dan penilaian siswa.

e. Teknologi dan Digitalisasi dalam Akreditasi

Digitalisasi telah mengubah cara akreditasi dilakukan. Sistem Penilaian Akreditasi (SISPENA) yang diluncurkan oleh BAN-S/M memungkinkan pengajuan dokumen secara daring dan mempermudah proses evaluasi. Di tingkat internasional, beberapa lembaga menggunakan perangkat lunak berbasis kecerdasan buatan untuk menganalisis data kinerja institusi pendidikan. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memungkinkan lembaga pendidikan untuk memantau kinerja mereka secara real-time.

f. Konsekuensi Akreditasi terhadap Lembaga

Akreditasi yang tidak memenuhi standar memiliki dampak negatif (Awaludin, 2017), seperti:

1. Penurunan Kepercayaan Masyarakat: Lembaga yang tidak terakreditasi cenderung dianggap kurang berkualitas.

2. Hambatan Operasional: Beberapa lembaga mungkin kehilangan izin operasional jika gagal memperoleh akreditasi.
3. Dampak pada Siswa: Lulusan dari lembaga yang tidak terakreditasi mungkin mengalami kesulitan melanjutkan pendidikan atau mencari pekerjaan.

g. Perbandingan Sistem Akreditasi di Berbagai Negara

Sistem akreditasi di berbagai negara memiliki karakteristik unik:

- Amerika Serikat: Menggunakan badan akreditasi independen seperti AACSB dan ABET, dengan fokus pada evaluasi berbasis hasil.
- Finlandia: Tidak memiliki sistem akreditasi formal, tetapi mengandalkan evaluasi berbasis kinerja.
- Jepang: Sistem akreditasi dilakukan oleh badan semi-pemerintah dengan fokus pada kolaborasi antara universitas dan industri.

Indonesia dapat belajar dari fleksibilitas sistem AS dan pendekatan berbasis kolaborasi di Jepang untuk meningkatkan sistem akreditasi nasional.

h. Akreditasi dalam Konteks Pendidikan Inklusif

Pendidikan inklusif membutuhkan kriteria khusus dalam akreditasi (Pramono & Widiyanto, 2024), seperti:

- Ketersediaan fasilitas yang ramah disabilitas.
- Kurikulum yang dapat disesuaikan untuk siswa berkebutuhan khusus.
- Pelatihan bagi tenaga pendidik untuk menghadapi tantangan pendidikan inklusif.

i. Dampak Akreditasi terhadap Pengembangan SDM

Akreditasi meningkatkan kualitas SDM (Anwar & Setiawan, 2020), melalui:

1. Kualitas Lulusan: Membantu mencetak lulusan yang lebih kompeten dan relevan dengan kebutuhan pasar kerja.
2. Profesionalisme Tenaga Pengajar: Akreditasi memotivasi tenaga pendidik untuk terus meningkatkan keterampilan mereka melalui pelatihan dan sertifikasi.
3. Daya Saing Lembaga Pendidikan: Lembaga yang terakreditasi lebih mampu menarik siswa berkualitas dan bekerja sama dengan mitra internasional.

12.4 Proses dan Manfaat Akreditasi Bagi Lembaga Pendidikan

Menurut (Anwar & Setiawan, 2020), proses akreditasi mencakup serangkaian tahapan mulai dari pengajuan permohonan, penilaian awal, verifikasi data, hingga penetapan hasil akreditasi. Seluruh tahapan ini dilakukan dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yang mencakup delapan komponen utama, seperti isi, proses, hasil, pendidik, sarana, pengelolaan, pembiayaan, dan evaluasi.

Akreditasi adalah proses evaluasi yang dilakukan untuk menilai kelayakan dan kualitas suatu lembaga pendidikan. Di Indonesia, akreditasi sekolah dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M), yang bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan memenuhi standar nasional yang telah ditetapkan. Berikut adalah tahapan dalam proses akreditasi, yaitu:

a. Penetapan Sekolah Sasaran

BAN-S/M menetapkan sekolah yang akan diakreditasi berdasarkan data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi akreditasi (Sispena). Sekolah yang masa akreditasinya telah habis dapat mengusulkan untuk diakreditasi Kembali.

b. Pengisian Data Isian Akreditasi

Sekolah wajib mengisi data isian akreditasi di akun Sispena mereka. Ini mencakup pengumpulan dokumen dan bukti fisik yang mendukung.

c. Audit Data oleh BAN-S/M Provinsi

BAN-S/M Provinsi melakukan audit terhadap data yang telah diisi oleh sekolah untuk memastikan kelayakan sebelum diajukan ke BAN-S/M Pusat

d. Visitasi oleh Asesor

Setelah audit, BAN-S/M Provinsi menugaskan asesor untuk melakukan visitasi ke sekolah. Visitasi ini bertujuan untuk memverifikasi dan memvalidasi data serta informasi yang telah disampaikan oleh sekolah.

e. Validasi dan Verifikasi Hasil Visitasi

Hasil dari visitasi akan divalidasi dan diverifikasi oleh BAN-S/M Provinsi, dan kemudian disusun dalam rapat pleno untuk menetapkan nilai akreditasi

f. Penerbitan Surat Keputusan Akreditasi

Setelah semua proses selesai, BAN-S/M Pusat menerbitkan Surat Keputusan Akreditasi Sekolah secara elektronik, yang menyatakan status akreditasi sekolah tersebut. Manfaat dari akreditasi bagi lembaga pendidikan meliputi:

1. Meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan
2. Menjadi acuan untuk pengembangan

3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat
4. Mendukung kebijakan pemerintah dalam penjaminan mutu

12.5 Standar Nasional Dan Internasional Dalam Akreditasi

a. Standar Nasional Akreditasi di Indonesia

Standar nasional akreditasi di Indonesia merujuk pada *Standar Nasional Pendidikan (SNP)* yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, yang kemudian diperbaharui oleh Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 dan No. 57 Tahun 2021. SNP terdiri dari delapan komponen utama:

1. Standar Isi
Mengatur ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
2. Standar Proses
Mengatur tata cara pelaksanaan pembelajaran di lembaga pendidikan.
3. Standar Kompetensi Lulusan
Menetapkan kualifikasi kemampuan lulusan sesuai dengan jenjang pendidikan.
4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan
Mengatur kualifikasi dan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan.
5. Standar Sarana dan Prasarana
Menetapkan persyaratan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran.
6. Standar Pengelolaan
Mengatur tata kelola dan administrasi lembaga pendidikan.
7. Standar Pembiayaan
Mengatur sumber pendanaan, besaran biaya, dan pengelolaan keuangan pendidikan.
8. Standar Penilaian Pendidikan
Menetapkan prinsip, mekanisme, dan prosedur evaluasi hasil belajar peserta didik (Pendidikan et al., 2021).

Pelaksanaan akreditasi di Indonesia dilakukan oleh lembaga resmi seperti BAN-PT (untuk perguruan tinggi), BAN-S/M (untuk sekolah/madrasah), dan BAN-PAUD dan PNF (untuk pendidikan anak usia dini dan pendidikan nonformal).

b. Standar Internasional dalam Akreditasi

Di tingkat internasional, standar akreditasi digunakan untuk memastikan lembaga pendidikan memiliki daya saing global dan memenuhi kriteria mutu yang diakui secara

universal. Beberapa badan akreditasi internasional dan standar yang mereka gunakan adalah sebagai berikut:

- ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology)
Fokus pada pendidikan teknik, komputer, dan ilmu terapan. Standar ABET meliputi kurikulum, keterampilan lulusan, kualitas pengajaran, dan relevansi program terhadap kebutuhan industri.
- AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business)
Khusus untuk akreditasi program bisnis dan manajemen. Standar AACSB mencakup inovasi dalam pengajaran, dampak penelitian, serta keterlibatan dengan komunitas bisnis (Guth & Stonebraker, 2022).
- ISO 21001 (Educational Organizations Management Systems)
Standar sistem manajemen untuk organisasi pendidikan, bertujuan untuk meningkatkan layanan dan kepuasan peserta didik. ISO 21001 menekankan transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan dalam pendidikan (Hoyle, 2017).
- UNESCO Guidelines on Quality Provision in Cross-Border Higher Education
Mengatur akreditasi untuk pendidikan lintas negara (transnational education), memastikan lembaga pendidikan memenuhi standar kualitas minimum.
- EFQM (European Foundation for Quality Management)
Digunakan di Eropa untuk akreditasi lembaga pendidikan berdasarkan kerangka kerja manajemen mutu. Menilai institusi berdasarkan hasil kinerja, kepemimpinan, strategi, dan keberlanjutan.

c. Perbandingan Standar Nasional dan Internasional

Berikut perbandingan antara keduanya, yaitu:

- Standar nasional lebih menekankan pada pemenuhan kebutuhan lokal, seperti budaya, bahasa, dan kebijakan pemerintah. Standar internasional berorientasi pada daya saing global dan relevansi internasional.
- Standar nasional cenderung berbasis regulasi dan administratif. Standar internasional lebih berbasis hasil (*outcome-based*) dan inovasi.

- Lembaga pendidikan di Indonesia perlu menyesuaikan diri jika ingin memperoleh akreditasi internasional karena adanya perbedaan perspektif dan kriteria.

d. Implikasi Standar Internasional bagi Pendidikan Nasional

Mengadopsi standar internasional memiliki beberapa manfaat, (Anwar & Setiawan, 2020) :

1. Lulusan lembaga pendidikan yang terakreditasi internasional cenderung lebih diakui di dunia kerja global.
2. Institusi dengan akreditasi internasional memiliki citra lebih baik di tingkat lokal dan global.
3. Akreditasi internasional membuka peluang kerja sama dengan universitas dan perusahaan global.

Namun, terdapat tantangan seperti:

1. Biaya Proses Akreditasi, biaya untuk memenuhi standar internasional seringkali sangat tinggi.
2. Kesiapan Institusi, banyak lembaga pendidikan yang belum siap dari segi infrastruktur dan sumber daya manusia.

12.6 Studi Kasus : Pengaruh Akreditasi Terhadap Mutu Pendidikan

Contoh studi kasus dari (Sururi, 2008) adalah analisis terhadap 9 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang berakreditasi A dan 22 SMK yang berakreditasi B di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik statistik prosentase (Weighted Means Score/WMS) dan analisis korelasi untuk mengevaluasi hubungan antara akreditasi sekolah dan peningkatan mutu pendidikan.

Secara umum, akreditasi yang diperoleh oleh sekolah-sekolah menengah kejuruan di Kota Bandung berada pada kategori baik, dengan tidak adanya SMK yang terakreditasi. Terdapat korelasi yang kuat antara akreditasi sekolah dan peningkatan mutu pendidikan, yang dapat diprediksi melalui model regresi. Misalnya, peningkatan mutu pendidikan dapat diprediksi akan meningkat sebesar 0.65 hingga 0.69 untuk setiap peningkatan akreditasi sekolah. Indikator mutu pendidikan yang diukur mencakup mutu pembelajaran, mutu lulusan, mutu guru, dan fasilitas belajar, yang semuanya menunjukkan kategori sangat baik. Penelitian

ini menegaskan bahwa akreditasi sekolah berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Bandung.

Bab 13

Peran Teknologi Dalam Mendukung TQM di Pendidikan

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi yang bersifat global, hampir semua aspek kehidupan mengalami dampak, termasuk ekonomi, politik, seni, dan pendidikan. Untuk mencapai kemajuan dalam pendidikan, institusi harus melakukan inovasi yang positif. Ini tidak hanya mencakup perubahan pada kurikulum dan infrastruktur, tetapi juga mencakup penggunaan teknologi informasi secara menyeluruh dalam proses belajar mengajar.

Kata "teknologi" sering kali dipahami oleh masyarakat sebagai suatu alat elektronik. Namun, menurut para ilmuwan yaitu ahli filsafat ilmu pengetahuan, teknologi lebih dimaknai sebagai penerapan ilmu pengetahuan sebagai memecahkan masalah praktis. Dengan demikian, teknologi merujuk pada upaya untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi manusia. Beberapa pendapat mengenai teknologi menurut ilmuwan adalah sebagai berikut: Y.P. Simon (1983) menyatakan bahwa teknologi adalah suatu disiplin rasional yang dirancang untuk memastikan penguasaan dan penerapan ilmiah.

Teknologi Pendidikan, di sisi lain, adalah proses kompleks dan terintegrasi yang bertujuan untuk menganalisis dan bisa menyelesaikan masalah pembelajaran manusia atau pendidikan. Teknologi pendidikan bukan hanya mencakup perangkat keras, tetapi juga desain dan lingkungan tentunya dapat melibatkan peserta didik. Teknologi ini mencakup berbagai teknik dan metode dapat dipercaya untuk meningkatkan pembelajaran, seperti strategi kognitif dan keterampilan yang berpikir kritis. Pembelajaran dengan teknologi dapat dilakukan di berbagai lingkungan yang memungkinkan siswa untuk belajar secara lebih aktif, konstruktif, autentik, kooperatif, dan memiliki tujuan.

Konsep *Total Quality Management* (TQM) berasal dan diterapkan dalam dunia bisnis. Namun, seiring berjalannya waktu, konsep ini diterapkan di berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan karena prinsip TQM tidak hanya berlaku untuk perusahaan, tetapi juga dapat diterapkan pada berbagai bentuk organisasi yang lain. Yang membedakan adalah produk yang dihasilkannya, yang tentunya sangat bergantung pada jenis dan bentuk organisasinya.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) adalah penerapan bagaimana konsep manajemen yang melibatkan seluruh komponen didalam organisasi agar dapat berkolaborasi dalam kebijakan yang tentunya berorientasi pada perbaikan mutu produk, dengan tujuan utama sebagai peningkatan kepuasan pelanggan.

Teknologi pendidikan memiliki potensi untuk mengubah metode pembelajaran tradisional menjadi lebih modern dan interaktif. Sekolah-sekolah perlu mengadaptasi perkembangan teknologi yang terus-menerus, yang memberikan akses kepada berbagai ilmu pengetahuan, baik yang masih baru atau yang sudah ada. Sehingga penting bagi pembelajaran di sekolah untuk memanfaatkan berbagai peralatan elektronik yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan sistematis yang meningkatkan mutu di semua aspek organisasi, termasuk pendidikan. Dalam konteks pendidikan, TQM bertujuan untuk meningkatkan pengalaman belajar siswa, efektivitas pengajaran, dan keseluruhan kualitas institusi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki peran yang sangat penting sebagai pendukung penerapan TQM di pendidikan dengan menyediakan alat dan metode untuk pengumpulan data, analisis, serta komunikasi yang efisien.

1. Meningkatkan Pengumpulan Data dan Informasi

Sistem Informasi Manajemen (SIM): SIM merupakan alat yang penting dalam pengumpulan dan pengelolaan data di institusi pendidikan. Dengan menggunakan SIM, data terkait kinerja akademik siswa, evaluasi pengajaran, dan umpan balik dari pemangku kepentingan dapat dikumpulkan dengan efisien. Menurut Kwan (2009), penggunaan SIM dapat mengintegrasikan data dari berbagai sumber yang ada, dapat memberikan gambaran yang sangat komprehensif tentang kualitas pendidikan yang diberikan.

Survei dan Kuesioner Online: Teknologi memungkinkan institusi untuk menggunakan survei online dan kuesioner untuk mengumpulkan umpan balik dari siswa dan staf. Ini dapat dilakukan secara real-time, sehingga institusi dapat segera merespons kebutuhan dan harapan siswa. Sebuah studi oleh Dziuban, Moskal, dan Hartman (2013) menunjukkan bahwa penggunaan alat survei berbasis TI meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses evaluasi.

2. Analisis Data untuk Pengambilan Keputusan

Alat Analitik dan Dashboard: Teknologi memungkinkan analisis data yang lebih canggih dan visualisasi informasi melalui dashboard. Dengan menggunakan alat analitik, institusi pendidikan dapat mengevaluasi kinerja berdasarkan data yang dikumpulkan. Menurut Sallis (2014), analisis data yang baik dapat membantu dalam mengidentifikasi tren dan pola yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data, yang esensial untuk perbaikan berkelanjutan dalam TQM.

Prediktif Analytics: Penggunaan analitik prediktif juga semakin populer. Teknologi ini membantu institusi dalam memprediksi hasil akademik berdasarkan data yang ada, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah preventif untuk mendukung siswa yang berisiko. Ferguson (2012) mencatat bahwa analitik prediktif memungkinkan institusi untuk merespons tantangan akademik dengan lebih cepat dan efisien.

3. Peningkatan Komunikasi dan Kolaborasi

Platform Kolaborasi: Teknologi juga memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antara siswa, dosen, dan staf administrasi. Dengan adanya platform kolaborasi seperti Google Workspace atau Microsoft Teams, pemangku kepentingan dapat berkomunikasi secara lebih efektif dan berbagi informasi secara real-time. Ini mendukung budaya kolaboratif yang penting dalam TQM.

Pembelajaran Jarak Jauh: Dengan kemajuan teknologi, pembelajaran jarak jauh semakin menjadi pilihan yang efektif. Institusi pendidikan dapat menyediakan materi pembelajaran secara online, sehingga siswa dapat mengakses informasi dengan mudah. Ini membantu meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam proses belajar, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pendidikan (Anderson, 2016).

4. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Sistem Pelaporan Otomatis: Teknologi memungkinkan institusi untuk mengotomatisasi proses pelaporan kinerja. Dengan sistem pelaporan yang efisien, institusi dapat secara cepat mendapatkan informasi tentang kemajuan siswa dan efektivitas program. Hal ini penting untuk akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan, yang merupakan inti dari TQM.

Audit dan Evaluasi Berbasis TI: Melalui teknologi, proses audit dan evaluasi mutu dapat dilakukan secara lebih efisien. Dengan penggunaan alat analisis dan laporan berbasis TI, institusi dapat melakukan evaluasi berkala terhadap proses dan hasil pembelajaran, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

5. Kesadaran dan Pelatihan

E-Learning untuk Pelatihan Staf: Teknologi juga mendukung pelatihan dan pengembangan profesional untuk staf pengajar dan administrasi. Melalui kursus online dan program e-learning, staf dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam manajemen mutu dan teknik pengajaran. Ini sangat penting sehingga bisa memastikan bahwa seluruh anggota institusi memiliki suatu pemahaman yang sama tentang prinsip-prinsip TQM dan bagaimana menerapkannya.

Peran teknologi dalam mendukung TQM di pendidikan sangat signifikan. Dengan meningkatkan pengumpulan data, analisis, komunikasi, dan monitoring, teknologi tidak hanya membantu institusi pendidikan dalam mencapai standar mutu yang lebih tinggi, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang lebih responsif dan adaptif. Penerapan TQM yang didukung oleh teknologi memungkinkan institusi untuk berinovasi dan beradaptasi dengan cara yang cepat untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan siswa dan masyarakat.

13.1 Teknologi Informasi Dalam Manajemen Mutu Pendidikan

Teknologi Informasi (TI) memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen mutu pendidikan. Dengan kemajuan teknologi, institusi pendidikan dapat memanfaatkan TI untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kualitas pendidikan.

Teknologi Informasi (TI) berfungsi sebagai alat yang krusial dalam manajemen mutu pendidikan. Menurut Dziuban, Moskal, dan Hartman (2013), TI tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi tetapi juga memungkinkan institusi pendidikan untuk beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Sistem berbasis TI memungkinkan institusi pendidikan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti:

- Survei Siswa: Mengumpulkan umpan balik dari siswa mengenai pengalaman belajar mereka, yang dapat mencakup kepuasan terhadap pengajaran, fasilitas, dan layanan pendukung.
- Evaluasi Pengajaran: Data yang diperoleh dari evaluasi pengajaran membantu dalam menilai efektivitas metode pengajaran dan kualitas materi yang disampaikan.

Dengan penggunaan platform digital, data dapat dikumpulkan secara otomatis dan lebih cepat, mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi pada pengumpulan data manual.

Analisis Data

Setelah data terkumpul, TI memainkan peran penting dalam analisis data tersebut:

- Penggunaan Alat Analisis: Alat analisis seperti perangkat lunak statistik dan dashboard analitik memungkinkan institusi untuk mengevaluasi kinerja berdasarkan data yang terkumpul. Institusi dapat mengidentifikasi tren, pola, dan area yang memerlukan perbaikan.
- Pembuatan Keputusan Berbasis Data: Dengan analisis yang tepat, pengelola Pendidikan membuat keputusan yang lebih baik dan informasional, seperti perbaikan kurikulum atau peningkatan layanan.

Pelaporan

Pelaporan yang efektif adalah kunci dalam manajemen mutu:

- Meningkatkan Transparansi: TI memungkinkan pembuatan laporan yang baik dan tentunya lebih cepat, yang penting untuk akuntabilitas. Laporan ini dapat disajikan kepada pemangku kepentingan seperti dewan pengurus, orang tua, dan siswa.
- Monitoring Perbaikan: Dengan laporan yang jelas, institusi dapat menunjukkan kemajuan dalam inisiatif TQM dan menilai efektivitas tindakan yang telah diambil.

13.2 Penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam TQM

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan alat yang vital dalam menerapkan Total Quality Management (TQM) di pendidikan. Dengan memanfaatkan SIM, institusi pendidikan dapat mengintegrasikan berbagai aspek manajemen mutu, meningkatkannya efisiensi operasional, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data.

SIM adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks pendidikan, SIM dapat mencakup berbagai fungsi, mulai dari administrasi akademik, pengelolaan sumber daya manusia, hingga manajemen keuangan. Menurut Kwan (2009), SIM membantu dalam mengoptimalkan proses pendidikan dan meningkatkan layanan kepada siswa.

Penggunaan SIM dalam TQM di pendidikan memiliki beberapa peran penting:

- **Integrasi Informasi:** SIM memungkinkan pengintegrasian data dari berbagai sumber, termasuk data akademik, data keuangan, dan data evaluasi. Hal ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang kinerja institusi. Kwan (2009) menjelaskan bahwa integrasi informasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah secara efisien.
- **Peningkatan Proses:** Dengan analisis data yang dihasilkan oleh SIM, institusi dapat memonitor dan mengevaluasi proses pendidikan secara real-time. Hal ini memungkinkan manajer untuk mendeteksi bottlenecks dalam proses pendidikan dan merumuskan strategi perbaikan yang tepat waktu.
- **Pengukuran Kinerja:** SIM menyediakan alat untuk mengukur kinerja institusi melalui indikator yang jelas. Institusi dapat menetapkan KPI (Key Performance Indicators) yang relevan untuk mengevaluasi efektivitas program dan inisiatif TQM yang diterapkan. Menurut Sallis (2014), pengukuran kinerja yang akurat merupakan bagian penting dari siklus perbaikan berkelanjutan dalam TQM.

Beberapa manfaat utama dari penggunaan SIM dalam TQM di pendidikan meliputi:

- Efisiensi Operasional: SIM mengurangi waktu dan biaya untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan otomatisasi proses, institusi dapat fokus untuk kegiatan yang lebih strategis dan pengembangan kualitas.
- Pengambilan Keputusan Berbasis Data: SIM mendukung dalam pengambilan keputusan dengan adanya informasi yang akurat dan tepat waktu. Pengelola pendidikan dapat menggunakan data untuk merumuskan kebijakan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan siswa.
- Peningkatan Komunikasi: SIM meningkatkan komunikasi antar departemen dengan menyediakan platform yang memungkinkan berbagi informasi secara cepat dan mudah. Hal ini sangat penting untuk memastikan semua pemangku kepentingan dapat memiliki akses yang sama terhadap data yang relevan.

Implementasi SIM dalam institusi pendidikan memerlukan beberapa langkah strategis:

- Identifikasi Kebutuhan: Sebelum mengimplementasikan SIM, penting untuk melakukan analisis kebutuhan informasi. Institusi harus memahami apa yang perlu diukur dan dilaporkan untuk mendukung TQM.
- Pemilihan Teknologi: Memilih teknologi yang tepat sangat penting untuk keberhasilan SIM. Ini termasuk memilih perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan institusi dan memastikan bahwa infrastruktur TI mendukung penggunaan sistem tersebut.
- Pelatihan Pengguna: Pelatihan bagi staf dan pengajar adalah kunci untuk dapat memastikan bahwa SIM dilakukan secara efektif. Tanpa pemahaman yang benar tentang bagaimana menggunakan SIM, potensi sistem tidak akan dimanfaatkan sepenuhnya.

13.3 Pemanfaatan Data Untuk Pengambilan Keputusan Mutu dalam Pendidikan

Pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan mutu adalah komponen fundamental dalam praktik Total Quality Management (TQM) di pendidikan. Proses ini melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi data untuk mendukung keputusan yang berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. Dengan menggunakan pendekatan berbasis data,

institusi pendidikan dapat meningkatkan akurasi dan efektivitas dalam merumuskan kebijakan dan strategi.

1. Pentingnya Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Pengambilan keputusan berbasis data merupakan prinsip utama dalam TQM. Menurut Leedy dan Ormrod (2015), keputusan yang didasarkan pada data yang akurat dan relevan memungkinkan institusi pendidikan untuk memahami kondisi saat ini sehingga dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

- Akuntabilitas: Dengan menggunakan data, institusi dapat mempertanggungjawabkan keputusan yang diambil kepada semua pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, dan pemerintah.
- Perbaikan Berkelanjutan: Data yang dikumpulkan dari berbagai sumber memberikan informasi yang berharga untuk analisis tren dan pola, yang membantu institusi dalam merencanakan perbaikan berkelanjutan.

2. Sumber Data

Dalam konteks pendidikan, data dapat diperoleh dari berbagai sumber:

- Survei dan Kuesioner: Institusi dapat melakukan survei kepada siswa, staf, dan orang tua untuk mengumpulkan umpan balik tentang berbagai aspek pendidikan, seperti pengalaman belajar, kualitas pengajaran, dan fasilitas.
- Evaluasi Akademik: Data akademik, termasuk nilai dan kinerja siswa, digunakan untuk menilai efektivitas kurikulum dan metode pengajaran.
- Data Administratif: Informasi tentang pendaftaran, absensi, dan penyelesaian studi juga penting untuk analisis kinerja institusi secara keseluruhan.

3. Proses Analisis Data

Setelah data bisa dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis. Proses ini melibatkan beberapa tahapan:

- **Pembersihan Data:** Data yang dikumpulkan sering kali memerlukan pembersihan untuk menghilangkan kesalahan atau duplikasi yang dapat mempengaruhi hasil analisis.
- **Analisis Deskriptif:** Menggunakan statistik yang deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, seperti data rata-rata, median, dan distribusi. Hal ini dapat membantu dalam memahami tren-tren umum.
- **Analisis Inferensial:** Melibatkan penggunaan teknik statistik untuk menarik kesimpulan dan membuat prediksi berdasarkan data. Misalnya, institusi dapat menggunakan regresi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja siswa.

4. Penggunaan Alat dan Teknologi

Teknologi informasi berperan penting dalam analisis data. Dengan penggunaan perangkat lunak analitik, institusi pendidikan dapat mengolah data dengan lebih cepat dan akurat. Alat seperti Microsoft Excel, SPSS, dan Tableau memungkinkan pengelolaan dan visualisasi data yang lebih baik.

- **Dashboard Analitik:** Penggunaan dashboard memungkinkan pemangku kepentingan untuk melihat data dalam format visual, membantu dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

5. Pengambilan Keputusan

Keputusan yang akan diambil berdasarkan analisis data harus relevan dan terarah:

- **Strategi Perbaikan:** Berdasarkan hasil analisis, institusi dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Misalnya, jika data menunjukkan rendahnya kepuasan siswa terhadap metode pengajaran tertentu, institusi dapat melakukan pelatihan bagi pengajar.
- **Monitoring dan Evaluasi:** Setelah keputusan diambil, penting untuk terus memantau hasil dari kebijakan tersebut. Pengumpulan data lanjutan memungkinkan institusi untuk mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

6. Tantangan dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Meskipun pemanfaatan data sangat bermanfaat, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi:

- Ketersediaan Data: Seringkali, data yang diperlukan tidak tersedia atau tidak cukup untuk memberikan gambaran yang jelas.
- Kualitas Data: Data tidak akurat atau data yang tidak relevan dapat mengarah pada keputusan yang tidak benar. Oleh karena itu, proses pembersihan dan melakukan validasi data sangat penting.
- Resistensi terhadap Perubahan: Implementasi keputusan berbasis data dapat menghadapi resistensi dari staf atau pemangku kepentingan yang merasa terancam oleh perubahan.

13.4 Studi Kasus : Pemanfaatan Teknologi Untuk Efisiensi Mutu Dalam Pendidikan

Pemanfaatan teknologi dalam pendidikan kini menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pembelajaran. Dengan penerapan teknologi informasi dan sistem manajemen yang canggih, institusi pendidikan dapat mengoptimalkan proses pembelajaran, administrasi, serta pengelolaan sumber daya. Berikut ini beberapa contoh studi kasus yang menggambarkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan mutu dalam pendidikan.

Salah satu contoh inovasi pemanfaatan teknologi di SMP Batik Surakarta adalah penggunaan media pembelajaran yang berbasis teknologi. Sekolah ini berupaya meningkatkan identitasnya sebagai sekolah swasta terkemuka dengan menyediakan fasilitas yang baik untuk penggunaan teknologi informasi, serta meningkatkan kemampuan para guru disekolah secara berkelanjutan. Hal ini menjadikan media pembelajaran yang berbasis teknologi informasi sebagai variasi yang efektif didalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMP Batik Surakarta.

Penerapan pembelajaran yang berbasis teknologi informasi di kelas IX A SMP Batik Surakarta dilaksanakan melalui tiga tahapan utama: 1) Perencanaan pembelajaran yang baik, 2) Proses pembelajaran yang baik, dan 3) Evaluasi pembelajaran yang baik.

Media yang digunakan meliputi YouTube, PowerPoint (PPT), dan Microsoft Teams. Dukungan dari pihak sekolah, seperti penyediaan sarana dan prasarana berupa LCD proyektor dan sound system permanen di setiap kelas, jaringan wifi yang dapat diakses di seluruh lingkungan sekolah, serta pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan teknologi informasi guru-guru yang sangat mendukung kelancaran proses pembelajaran. Selain itu, kemauan dan kemampuan Ibu Duwi Melani, S.Pd., sebagai salah satu guru PAI, untuk memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran juga turut memperlancar penggunaan media pembelajaran berbasis teknologi di dalam kelas.

Namun, dalam melakukan hal tersebut terdapat beberapa kendala yang bisa menghambat pemanfaatan media pembelajaran yang berbasis teknologi informasi di SMP Batik Surakarta. Kendala-kendala tersebut antara lain laptop guru yang lambat/kurangh layak saat digunakan, sarana dan prasarana yang tidak mendukung seperti kabel penghubung laptop/USB dengan LCD proyektor dan speaker yang rusak, jaringan wifi yang tidak cepat, serta pemadaman aliran listrik yang terkadang bisa saja terjadi. Hal-hal ini menyebabkan penggunaan media pembelajaran teknologi tidak dapat dilakukan secara maksimal dalam pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

American Society for Quality Control (ASQC). (n.d.). *What is Quality?* Retrieved from <https://asq.org/>

Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Deviesa, A. (2012). *Strategi Bisnis Berbasis Kualitas: Implementasi Total Quality Management untuk Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Yogyakarta: Andi Offset

Feigenbaum, A. V. (1951). *Total Quality Control*. McGraw-Hill.

Garvin, D. A. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.

Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management: Mengelola Perusahaan secara Total untuk Meningkatkan Kualitas dan Daya Saing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

ISO. (n.d.). *ISO 9000: Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary*. International Organization for Standardization.

Juran, J. M. (1951). *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill.

Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajah Mada Pers

Sallis, Edwar.(2006). *Total Quality Management*. Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi. Yogyakarta: Ircisod.

Santosa, B. (2001). *Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sudiyono. (2004). *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F., & Diana, R. (2003). *Total Quality Management: Prinsip, Dampak, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Uhar, N. (2004). *Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Hadi, A. (2018). Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 5(2), 134-144.

- Akbarjono, A. (2017). Konsep Mutu Dalam Perspektif Konsumen Pendidikan. *At-Ta'lim: Media Informasi Pendidikan Islam*, 13(1), 1-18.
- Hadi, S. (2020). Model pengembangan mutu di lembaga pendidikan. *Pensa*, 2(3), 321-347.
- Halawa, A. N., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas mutu instansi pendidikan dan pembelajaran. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 57-64.
- Sarnoto, A. Z., & Nugroho, T. (2015). Dimensi mutu dalam pendidikan sekolah. *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman "Ulumuddin"*, 5(1), 48-57.
- Herawan, E. (2011). Pengendalian mutu pendidikan: konsep dan aplikasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1).
- Nst, M. H. (2019). Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Dalam Pendidikan Islam. *Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, 4(2), 228.
- Rubini, R. (2017). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam. *Al-Manar: Jurnal Komunikasi Dan Pendidikan Islam*, 6(2), 25-58.
- Rahman, M. L. (2020). Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby. *EL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education*, 2(1), 41-56.
- Mubarak, F. (2015). Faktor dan indikator mutu pendidikan islam. *Management of Education*, 1(1), 10-18.
- Fadhli, M. (2017). Manajemen peningkatan mutu pendidikan. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 215-240.
- Nasution, W. R. (2022). Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu Dan Manajemen Mutu Pendidikan. *ALACRITY: Journal of Education*, 26-34.
- Fadhli, M., Stain, T., Lhokseumawe, M., & Kunci, K. (2016). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Itqan*, 7(1), 103-113.
- D, Sunyoto. 2002. Dasar-Dasar Penelitian Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Pusat Layanan Penerbitan Akademik. h. 23. Kristianty. 2005. Meningkatkan Kualitas Pendidikan Terpadu. *Jurnal Pendidikan Penabur*. No.04, Th.IV, Juli, h. 12.
- Priyadi, G., 2012. Panduan Audit Sistem Kualitas. Jakarta: PT. Bumi Aksara. h. 80. Rivai V, dan Murni S. 2010. Manajemen Pendidikan: Teori dan Praktik Analisis. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. h. 480.
- J. S, Arcaro. 2007. Pendidikan Berbasis Kualitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. h. 6. J. S, Arcaro. 2007. Pendidikan,...h. 6. J.M, Asmani. 2009. Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional. Yogyakarta: Diva Press. h. 34.

E, Sallis. 2002. Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan. Yogyakarta: IRCiSoD. h. 23. J. S, Arcaro. 2007. Pendidikan,...h. 7.

Koentcoroningrat. 1996. Pengenalan Antropologi. Jakarta: Rineka Cipta. h. 73.

Budiningsih, Asri. 2004. Pengajaran Moral Berdasarkan Karakter dan Budaya Siswa. Jakarta: Rineka Cipta. h. 18. C. Poster. 2000. Gerakan untuk Membangun Sekolah Unggul. Jakarta: Lembaga Indonesia Aditama. h. 185. Ancok, Djamaluddin. 1995. Psikologi dalam Islam. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. h. 76. Muhaimin. 2001. Paradigma Pendidikan dalam Islam. Bandung: PT Rosda Karya. h. 287.

Arifin, M. (2009). Pelaksanaan Sistem Manajemen Kualitas. Tesis. Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 19.

Ariyani, R. (2017). Pelaksanaan Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi Islam. *An-Nahdhah*, 11(1), 1–22.

Asy'ari, H., Zahrudin, Z., & Fauziah, S. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika, Depok, Jawa Barat. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 205–233.

Mulyasa, E. 2011. Menjadi Kepala Sekolah Profesional, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya) Permendiknas No. 28 Tahun 2010 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah UU RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Aziz, Zaini, Ahmad. 2015. “Manajemen Berbasis Sekolah: Alternatif Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah” *Jurnal El-Tarbawi*

Mulyasa, E. 2012. Manajemen Berbasis Sekolah, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya) Pasaribu, Asbin. 2017. “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional di Madrasah” *Jurnal EduTech* 106

Sudaryono. 2014. Konsep Leadership Teori dan Praktek Kepemimpinan, (Jakarta : Lentera Imu Cendekia) Dr. Hoesada, Jan. 2013. Taksonomi Ilmu Manajemen, (Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET)

Nashoruddi. 2003. “Efektifitas Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah AL- Hikmah Kalidawir Tanggulangin Sidoarjo”, (Surabaya : Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya)

Suharyanto H. soro. (2023). The Aplication Of Education Quality Standards in Creating Efective Islamic.

Suhaimi, &Amberansyah. (2022). Pelatihan Penerapan Manajemen Strategi Sekolah Unggul bagi Guru SDN Kecamatan Banjarmasin Utara. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5985-5997.

Sujoko, E. (2017). Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Berdasarkan Analisis SWOT di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Manajemen Pendidikan (Kelola)*, 4 (1), 83-96. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2027.v4.il.p83-96>

Anserson, J. C. dan Gerbing, D. W. 1991. *Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two – Step Approach*. *Psychological Buletin*, 193(3), pp.411-423.

Ardhana,W. 1987. *Bacaan Pilihan dalam Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Samana, A. *Profesionalisme Keguruan*, Yogyakarta : Kanisius, 1994

Dharma, S. 2010. *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori & Penerapannya*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Kunandar. 2007. *Guru Profesional: Impelemntasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Dan Sukses Dalam Sertifikasi Guru* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Fadhli, Muhammad. “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan.” *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 21, no.2 (2017): 215-40. <https://doi.org/10.46244/visipena.v4i2.218>

Syafaruddin. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan: Konsep, Strategi Dan Aplikasi*, Jakarta: Grasindo, 2002.

Oktriany, Wara Hapsari, Ria Triastuti, and Yusia Sri Prajoko, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Menggunakan Diagram Ishikawa Di SMA Negeri 1 Sueuh.” *Proceeding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, no. November (2015).

Umar, Mrdan, and Feiby Ismail.”Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran).” *Jurnal Ilmiah Iqra’u*, no.2 (2018). <http://doi.org/10.30984/jii.vIIi2.581>.

Zahroh, Aminatul. “ Total Quality Management: Capaian Kualitas Output Melalui Sistem Kontrol Mutu Sekolah.” *CENDEKIA: Journal of Education and Teaching* 9, no.1 (2015):79. <http://doi.org/10.30957/cendekia.v9iI.54>

Abdurrahmansyah, A. & Rismawati, I. (2022). Peningkatan kualitas perguruan tinggi melalui sistem penjamin mutu dengan pendekatan total quality management. *Jurnal Perspektif*, 6(2), 154. <https://doi.org/10.15575/jp.v6i2.177>

Amini, M. & Wiyani, N. (2022). Implementasi action plan program pendidikan karakter berbasis TQM di lembaga PAUD. *Jurnal Obsesi*, 6(6), 6970-6982. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i6.3317>

Annisa, A. & Gyfend, P. (2021). Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(07), 929-936. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i7.318>

Ariyani, R. (2020). Implementasi total quality management di lembaga pendidikan tinggi Islam. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mc9du>

Doringin, F., et al. (2020). Mengevaluasi tata kelola lembaga pendidikan konsep total quality management. *Jurnal Humanipreneur*, 1(1), 36-42. <https://doi.org/10.53091/jhup.v1i1.15>

Makhmud, M. (2022). Peran lembaga pendidikan Ma'arif dalam menyediakan sarana pembelajaran menggunakan dan sumber daya manusia di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Dialogika Manajemen dan Administrasi*, 3(2), 81-91. <https://doi.org/10.31949/dialogika.v3i2.8504>

Susilo, A. & Abdurrahman, A. (2023). Manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui absensi digital. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(1), 318-326. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i1.4629>

Tanjung, R., et al. (2022). Manajemen mutu dalam penyelenggaraan pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>

Purnamaria, L. (2017). Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Kompetensi Guru Terhadap Kinerja Sekolah (Studi Deskriptif Analitik di Madrasah Aliyah se-Kota Tasikmalaya). *Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana*, 2(1), 49-54.

Saparina, R., Wahab, A. A., & Mirfani, A. M. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Layanan Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 20(1), 1-20.

Wisnanda, B., & Putra, R. A. (2024). PEMBERDAYAAN GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM RANGKA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI INDONESIA. *JIP: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), 136-142.

Jaya, H. P., & Pendrian, O. (2024). Strategi Pemberdayaan Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja dan Inovasi di Tempat Kerja. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(1), 240-249.

Hutagaol, A. L., Wardah, S. R. R., & Neliwati, N. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Guru Melalui Reward dan Punishment di Madrasah. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1281-1288.

Azhari, M., & Koto, D. I. P. (2020). PENGARUH SISTEM PENGHARGAAN DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU (DI SMAMETHODIST JAKARTA UTARA). *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1).

Erlina, E. (2020). Inovasi Pembelajaran Melalui Penelitian Dan Pengembangan Bahan Ajar. *Jurnal Al Bayan: Jurnal Jurusan Pendidikan Bahasa Arab*, 8(1), 121-148.

Harahap, F. F., Lubis, F., Fitria, M., & Khairani, N. (2024). Jenis dan Karakteristik Inovasi Pembelajaran. *AMI: JURNAL PENDIDIKAN DAN RISET*, 1(2), 82-90.

Supardi, S. (2018). Evaluasi Pendidikan Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 7(2), 235-245.

Rosidi, A., & Mahfud, T. (2017). Penggunaan Teknik Observasi dalam Penilaian Mutu Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 56-65.

Fauzi, F., & Prasetyo, D. (2019). Teknik Wawancara dalam Evaluasi Pendidikan. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 97-105.

Wibowo, R., & Hartati, S. (2020). Penggunaan Kuesioner sebagai Teknik Evaluasi Mutu Pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 10(1), 75-85.

Nurul, M., & Rahayu, S. (2021). Teknik Analisis Dokumen dalam Evaluasi Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Evaluasi*, 6(3), 215-225.

Hidayat, A., & Sutrisno, S. (2018). Penggunaan FGD dalam Evaluasi Pendidikan. *Jurnal Kajian Pendidikan*, 5(2), 123-135.

Rahman, A., & Putri, W. (2020). Teknik Benchmarking dalam Evaluasi Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 9(1), 180-190.

Setiawan, B., & Hartono, D. (2019). Evaluasi Diri sebagai Teknik Pengukuran Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan*, 11(3), 230-240.

Prasetyo, T., & Santoso, D. (2019). Pengolahan Data Statistik dalam Evaluasi Pendidikan. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 9(2), 134-145.

Hidayat, R., & Supriyadi, S. (2018). Penggunaan Statistik dalam Analisis Data Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 98-107.

Siregar, D., & Lestari, R. (2020). Penyusunan Laporan Evaluasi Pendidikan Berbasis Data. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Pendidikan*, 8(3), 201-210.

Maulana, R., & Arifin, Z. (2021). Pengambilan Keputusan Berbasis Data dalam Manajemen Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*, 11(1), 45

Mardiana, R., & Rasyid, A. (2018). Penggunaan Hasil Evaluasi Pembelajaran untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 3(1), 75-89.

Hapsari, A. (2020). Peran Evaluasi Pembelajaran dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 26(2), 119-126.

Setiawan, B. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pembelajaran melalui Analisis Hasil Evaluasi. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 5(1), 1-15.

Sari, R. R., Suryani, E., & Putri, A. F. (2022). Penerapan Benchmarking untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 7(3), 123-135.

Nurhidayati, A., & Indriani, D. (2021). Benchmarking sebagai Alat Peningkatan Kualitas Pendidikan: Analisis pada Sekolah Dasar di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 9(1), 45-56.

Hasanah, U. (2020). Akreditasi dan Benchmarking: Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 67-78.

Agustin, R. (2019). Meningkatkan Kualitas Pembelajaran melalui Benchmarking: Studi Kasus di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 11(2), 89-102.

Abd. Rohim Asnawi & Achmad Supriyanto. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. Volume 10, No. 2, September 2022 (128-136).

Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. 2014 (*Kutipan Tse & Wilton*).

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. *Marketing Management, 14th Edition*. Pearson Education. 2012.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta, 2008.

Suparman. *Pengelolaan Feedback Untuk Perbaikan Layanan*. 2010.

Tjiptono, F. *Service Management : Menyelami Manajemen Layanan*. Andi Offset. Yogyakarta, 2005.

Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta, 2012.

Permendikbud RI, “57 tahun 2021, Standar Nasional Pendidikan”. 30 Maret 2021

Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta, 2004.

Tjiptono, F. *Manajemen Pemasaran dan Analisis Strategi*. Andi Offset. Yogyakarta, 2004.

Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2002.

Anwar, S., & Setiawan, D. (2020). Sukseksi Akreditasi Sebagai Standar Nasional Pendidikan Tinggi. *Equivalent: Jurnal Ilmiah Sosial Teknik*, 2(2), 88–103.

Awaludin, A. A. R. (2017). Akreditasi sekolah sebagai suatu upaya penjaminan mutu pendidikan di Indonesia. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 2(1).

Council, C. (2023). *THE COUNCIL FOR HIGHER EDUCATION ACCREDITATION (CHEA) EQUITY SURVEY*.

Eaton, J. S. (2012). An overview of US accreditation-revised. Council for Higher Education Accreditation. Washington, DC: ERIC.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). Quality management for organizational excellence. *Pearson Upper Saddle River*, 1–34.

Guth, L., & Stonebraker, I. (2022). AACSB accreditation standards: what they mean for business librarians past, present, and future. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 27(1), 1–16.

Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs*. Routledge.

Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence. (No Title).

Pendidikan, M., Kebudayaan, D. A. N., & Indonesia, R. (2021). *Panduan Akreditasi Sekolah/Madrasah*.

Pramono, S. E., & Widiyanto, W. (2024). Quality assurance in higher education: Trends and insights from a systematic literature review. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 6579–6588.

- Santoso, A. S. (2020). *Audit Mutu Dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal*. 10(1), 14–26. <https://doi.org/0.15642/japi.2020.10.1.14-27>
- Sururi, S. (2008). Pengaruh Akreditasi Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMK Se-Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 5(2).
- Zunaidi, A., Andriani, A., & Putri, O. A. (2022). Peran Monitoring Dan Evaluasi Audit Mutu Internal Dalam Upaya Mewujudkan Good University Governance Iain Kediri. *Abdimas Galuh*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.25157/ag.v4i1.6288>
- Kwan, K. (2009). "Management Information Systems and Quality Management in Education." *International Journal of Information Management*, 29(1), 24-35.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Dziuban, C., Moskal, P., & Hartman, J. (2013). "The Role of Information Technology in Quality Management in Higher Education." *Journal of Educational Technology Systems*, 42(1), 23-40.
- Kwan, K. (2009). "Management Information Systems and Quality Management in Education." *International Journal of Information Management*, 29(1), 24-35.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical Research: Planning and Design*. Pearson.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management*. Routledge.
- Anderson, T. (2016). *The Theory and Practice of Online Learning*. Athabasca University Press.
- McLeod, S. (2018). "The Impact of Student Feedback on Teacher Performance." *Journal of Educational Administration*, 56(1), 42-58.
- Ferguson, R. (2012). "Learning Analytics: Drivers, Developments and Challenges." *International Journal of Technology Enhanced Learning*, 4(5), 304-315.
- Ismail, F. (2018). *Implementasi Total Quality Management di Lembaga Pendidikan . Neliti*.
- Khurniawan, A. S. (2020). *Analisis Total Quality Management dalam Manajemen Pendidikan*. *Journal of Education Integration and Development*.
- Mulyasa, E. (2007). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Remaja Rosdakarya.
- Sallis, E. (2007). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Vebriyani, V. e. (2021). *Implementasi TQM di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur*. *Journal of Educational Integration and Development*.

PROFIL PENULIS

Suhendi, lahir di Bandung pada 1 Januari 1984, dan kini menetap di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat. Alumni program Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan juga Universitas Pasundan



Bandung ini telah menorehkan lebih dari 25 karya buku, yang menunjukkan dedikasi dan keahliannya.

Selain sebagai penulis, Suhendi juga berperan aktif dalam berbagai bidang, termasuk menjadi penulis lepas di sejumlah media cetak dan online. Aktivitas sosial dan pemberdayaan masyarakat menjadi bagian dari kesehariannya, bersama dengan peran sebagai praktisi bisnis dan pendidikan. Ia juga berpengalaman sebagai konsultan dan tenaga ahli pada BUMN, Kementerian, serta Pemda/Pemkot.

Sebagai akademisi, pria yang pernah “belajar” di Universitas Kebangsaan Malaysia dan Singapore Management University ini tercatat sebagai dosen tetap di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sunan Gunung Djati Bandung, serta mengajar di beberapa perguruan tinggi lainnya, seperti FEB Universitas Terbuka dan FEB Universitas Muhammadiyah Bandung. Suhendi dapat dihubungi melalui e-mail: pakar.manajemen84@gmail.com.(*)

PROFIL PENULIS

Amanda Azah Rawaani lahir di Tegal, 11 Juli 2003. Alumni SMA N 1 Pangkah jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), dan merupakan mahasiswa aktif kelas karyawan di Universitas Muhammadiyah Bandung. Saat ini juga bekerja di sebuah Laboratorium Klinik sebagai Administrasi Keuangan. Memasak merupakan salah satu hobi yang paling disukai, dan selalu mencoba resep baru dalam setiap praktek memasaknya.



PROFIL PENULIS



Wildan Maulana Firdaus lahir di Bandung pada 20 September 2000. Saat ini, ia bekerja di Caliph Screen Printing sambil menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Bandung, dengan fokus pada Fakultas Manajemen Bisnis, konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM).

Wildan memiliki keahlian dalam desain grafis menggunakan Adobe Photoshop, pengeditan video dengan Adobe Premiere Pro dan After Effects, serta memiliki kemampuan sebagai content creator. Ia juga berpengalaman dalam strategi marketing marketplace. Selain itu, Wildan aktif mengelola dua brand clothing, yaitu Guntai Cloth dan Blandwire Cloth, yang berfokus pada industri kreatif di bidang fashion.

Dengan kombinasi pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan yang dimiliki, Wildan terus mengembangkan diri untuk memberikan kontribusi terbaik dalam dunia bisnis dan kreatif.

PROFIL PENULIS



Nama saya Winda Apriliani, lahir di Subang pada 20 April 2002. Saya adalah anak kedua dari dua bersaudara. Saat ini, saya sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi sambil bekerja. Menjalani peran sebagai mahasiswa sekaligus pekerja bukanlah hal yang mudah, tetapi saya percaya bahwa dengan usaha dan doa, semua tantangan bisa diatasi. Saya selalu berusaha memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk belajar, berkembang, dan mengasah kemampuan diri.

Bagi saya, setiap pengalaman, baik besar maupun kecil, adalah pelajaran berharga untuk membentuk pribadi yang lebih baik. Saya percaya bahwa dengan semangat dan tekad, saya bisa meraih impian serta memberikan kontribusi positif di masa depan.

PROFIL PENULIS



Halo semuanya! nama saya Usaid Abdul Kadir saya lahir pada 12 Juli 2003 di Purwakarta dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Saya adalah mahasiswa dari jurusan manajemen di Universitas Muhammadiyah Bandung, dan saya mengambil kelas karyawan karena saya ingin mengambil peluang lebih banyak di banding dengan mahasiswa mahasiswa lainya yang satu angkatan dengan saya. Oleh karena itu saya ingin terus berkembang menjadi lebih baik, karena saya tidak ingin masuk kedalam pusaran pengangguran yang angkanya makin tahun makin tinggi apalagi banyak dari mereka adalah lulusan S1, maka dari itu saya ingin ketika saya lulus saya sudah punya pekerjaan yang tetap dan mempunyai prospek yang bagus di masa yang akan datang.

Sebagai anak sulung saya selalu berusaha menjadi kakak yang baik bagi adik saya dan ingin selalu mengayomi serta menjadi jembatan untuk adik saya meraih kesuksesan, maka dari itu saya harus terus berjuang keras dan harus bisa melewati dinamika kehidupan ini agar mempermudah adik saya untuk menjalani kehidupan ini. Saya memiliki minat besar dalam bidang manajemen khususnya dalam pengelolaan strategi bisnis dan pengembangan organisasi serta saya memiliki hobi dalam dunia sepak bola tetapi di tahun 2017 engkel dan lutut saya dislokasi yang menjadikan saya harus mengubur cita cita saya menjadi pemain sepak bola profesional. Saya percaya bahwa dengan kerja keras, dedikasi dan semangat belajar dapat mencapai kesuksesan di masa depan.

PROFIL PENULIS



Perkenalkan nama saya Hendra Nugroho lahir di Surabaya pada tanggal 6 Agustus 1998. Saya menunjukkan minat yang besar dalam berbagai kegiatan, terutama dalam bidang musik dan olahraga. Hobi utamanya adalah bermain gitar dan sepak bola, Saya asli orang Jawa Tulungagung Jawa Timur dan merantau ke Bandung bekerja sebagai marketing di PT. Sindotech Windutama, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa waterproofing. sebagai marketing, bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi pemasaran, Selain bekerja, Hendra juga melanjutkan pendidikannya di Universitas Muhammadiyah. Sebagai mahasiswa, Saya berusaha untuk menyeimbangkan antara pekerjaan dan studi. Ia mengambil jurusan Manajemen yang sesuai dengan minat dan karirnya, sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah ke dalam pekerjaannya sehari-hari.

PROFIL PENULIS



Hai! Perkenalkan nama aku Linda Oktaviani, aku lahir di Bandung, pada tanggal 26 Oktober tahun 2001, aku juga merupakan anak tunggal. Saat ini aku sedang berkuliah di salah satu kampus swasta di Bandung dengan mengikuti kelas regular sore atau bisa disebut kelas karyawan. Di waktu luang aku senang mendengarkan musik dengan berbagai genre, dimulai dari jazz hingga music K-Pop, serta mengoleksi berbagai film-film klasik maupun karya terbaru dari beberapa negara.

PROFIL PENULIS



Nama Saya adalah Aas Nurhaeni saya Lahir di Bandung 12 Juni tahun 1995. Saat ini saya Tinggal Bersama kedua orang tua saya tinggal bertiga di jalan cidurian utara Kelurahan sukapura kecamatan kiaracodong kota Bandung, Saya anak ketiga dari empat bersaudara, Tahun 2007 saya lulus Sekolah dasar di SDN Sekejati 2 Bandung, 2010 saya lulus Sekolah menengah pertama di SMPN 37 Bandung dan tahun 2013 saya Lulus sekolah menengah Kejuruan di SMKN 6 Bandung. dari tahun 2013-2021 saya berkerja di beberapa perusahaan paling lama saya berkerja di Lembaga keuangan di kota bandung selama 5 tahun jabatan terakhir saya menjadi kepala cabang di jatnagor . Pada tahun 2021 saya terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Bandung dengan jurusan Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis saya tidak menyesali saya terlambat menimba ilmu keperguruan tinggi menurut saya tidak ada kata terlaambat menacari ilmu umur hanyalah sebuah angka, dan saat ini saya sedang menjalankan usaha di kuliner yaitu angkringan dekat rumah saya . Moto hidup saya ‘ Pendidikan bukan hanya untuk yang muda tapi untuk segala umur’

PROFIL PENULIS



Perkenalkan saya Ersas Marsela, lahir di Bandung pada 21 mei 2003. Saat ini saya sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Selain fokus pada pendidikan, saya berpengalaman bekerja, magang dan freelance. Hobi saya traveling karena bagi saya itu menyenangkan mengeksplorasi tempat-tempat baru dan saya lebih menikmati hidup.

PROFIL PENULIS

Halo! Perkenalkan nama aku Inas Nur Syifa, lahir di Kota Bandung pada tanggal 14 Juli 2002. Yang merupakan anak sulung dari lima bersaudara. Dimulai dari tahun 2021 hingga 2024, aku menjalani kuliah di kelas karyawan. Tentunya sambil menjalani masa *internship* hingga bekerja. Bahkan hingga saat ini, pekerjaan yang aku jalani adalah tempat kelima aku bekerja. Sejak kecil membaca novel dan buku-buku *self improvement* sudah menjadi sebuah hobi. Hingga dewasa, menulis pun menjadi salah satu kegemaran. Mungkin karena sering membaca atau menghayalkan sesuatu yang belum pasti. Tulisan bisa menjadi obat untuk hal-hal yang belum tercapai.



PROFIL PENULIS



Halo! Saya Sapitri Halimatus Sadiyah lahir di Garut pada tanggal 24 April 2001. Sejak tahun 2019 setelah saya lulus Sekolah Menengah Kejuruan, saya mulai karir saya dengan memasuki dunia kerja. Hingga pada tahun 2021 sampai 2024 akhirnya saya memutuskan untuk memulai studi saya di Bandung. Selain fokus pada pendidikan dan karier, saya memiliki hobi menggambar yang menjadi salah satu bentuk ekspresi saya. Melalui kombinasi kerja keras, pendidikan, dan kreativitas, saya terus berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap langkah hidup saya.

PROFIL PENULIS



Nama saya Mesya Trisna, lahir di kota Bandung pada tanggal 05 Mei 2003. Di Tahun 2021 saya lulus dari sekolah menengah kejuruan (SMK) Pasundan 1 Kota Bandung jurusan Manajemen, lalu saya melanjutkan pendidikan ke Universitas Muhammadiyah Bandung. Disamping menjalankan pendidikan, saya juga bekerja di salah satu perusahaan di Kota Bandung yang membantu untuk bisa mengembangkan keterampilan dan memperluas jaringan. Saya berusaha agar dapat terus belajar dan berkontribusi lebih banyak di bidang yang saya tekuni.

MEMBANGUN PENDIDIKAN BERKUALITAS DENGAN TQM

Buku "Membangun Pendidikan Berkualitas dengan TQM: Strategi, Prinsip, dan Implementasi" membahas secara komprehensif tentang penerapan Total Quality Management (TQM) dalam dunia pendidikan. Buku ini menguraikan konsep-konsep dasar manajemen mutu yang terintegrasi, serta bagaimana prinsip-prinsip TQM dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai lembaga pendidikan. Pembaca akan diperkenalkan dengan langkah-langkah strategis untuk merencanakan, mengelola, dan mengoptimalkan proses pendidikan, dengan tujuan untuk mencapai mutu yang tinggi melalui budaya mutu yang terstruktur. Dari sisi kepemimpinan, keterlibatan guru dan staf, hingga evaluasi dan audit mutu, buku ini menyajikan panduan yang mendalam untuk memaksimalkan hasil dalam proses pendidikan berbasis TQM.



Penerbit buku yang memajukan literasi dan kreativitas dengan menyediakan platform terjangkau bagi penulis berbakat dari berbagai latar belakang

Office Yogyakarta : 087777899993
Marketing 1 : 088221740145
Marketing 2 : 085961447209
Marketing 3 : 0882005806664
Instagram : @ypad_penerbit
Website : <https://ypad.store>
Email : teampenerbit@ypad.store



62-2040-4587-

790