

## AKSELERASI MUTU PENDIDIKAN DASAR MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

**Abdul Rozak**

Sekolah Tinggi Agama Islam Azziyadah Jakarta Timur

Email: abu\_dhofier@yahoo.co.id

### **ABSTRACT**

*The low quality of human resources is a fundamental problem that hinders the economic development of the country. Statistical data shows that Indonesia's labor force is still dominated by people with basic education. This low level of education is an obstacle to our ability to produce competitive products using the latest technology. The method used in this study uses a literature method or approach. Literature research can be interpreted as a series of activities related to how data in the form of literature is collected, compiled, and analyzed to produce findings. The application of Total Quality Management (TQM) in the field of education must be fundamental and sustainable. Educational institutions should adopt TQM as a process and initiative to improve and restore the quality of education in managed school institutions, since the application of TQM principles produces good results in achieving quality. The principles of TQM are likened to pillars that strengthen and support the organizational movement of a school institution to achieve the specified quality.*

**Keywords:** *Elementary School, Quality, Total Quality Management*

### **ABSTRAK**

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang menghambat pembangunan ekonomi negara. Data statistik menunjukkan bahwa angkatan kerja Indonesia masih didominasi oleh orang-orang dengan pendidikan dasar. Rendahnya tingkat pendidikan ini menjadi penghambat kemampuan kami untuk menghasilkan produk yang kompetitif dengan menggunakan teknologi terkini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kepustakaan. Penelitian kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan bagaimana data berupa kepustakaan dikumpulkan, disusun, dan dianalisis untuk menghasilkan temuan. Penerapan Total Quality Management (TQM) di bidang pendidikan harus bersifat fundamental dan berkesinambungan. Lembaga pendidikan harus mengadopsi TQM sebagai proses dan inisiatif untuk meningkatkan dan memulihkan kualitas pendidikan di lembaga sekolah yang dikelola, karena penerapan prinsip-prinsip TQM menghasilkan hasil yang baik dalam mencapai kualitas. Prinsip-prinsip TQM diibaratkan sebagai pilar-pilar yang memperkuat dan mendukung gerakan organisasi suatu lembaga sekolah untuk mencapai mutu yang ditentukan.

**Kata Kunci:** *Sekolah Dasar, Mutu, Total Quality Manajemen*

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah upaya membantu peserta didik menjadi dewasa, terorganisir dalam satu kesatuan organisasi sehingga upaya bersama bisa berkaitan dan mengeni kekurangan. Mengelola pendidikan dengan terciptanya tempat belajar yang nyaman dan berkesinambungan adalah tanggung jawab untuk terwujudnya janji pimpinan dalam bidang pendidikan. Pendidikan merupakan suatu proses yang berkesinambungan. Siswa harus mendapat pembelajaran bermakna dan efektif sehingga anak-anak bisa bersentuhan langsung dengan masyarakat yang ada di lingkungannya. Saat menjalani hidup di rumah, sekolah ataupun masyarakat siswa tidak terlepas dari faktor intrinsik dan ekstrinsik yang ada dalam diri siswa. Ada beberapa faktor yang berpengaruh yaitu lingkungan, adat, perkonomian dan geografis yang ada. Dalam perkembangannya secara global dan di Indonesia pada khususnya, bekelanjutan dari masyarakat moder kini telah memasuki dunia informasi, yang bercirikan berlogika, optimis, terbuka dan memiliki wawasan yang tinggi.

Dalam dunia informasi saat ini, satu-satunya orang yang bisa bertahan adalah orang-orang yang selalu menatap ke masa yang akan datang, mereka yang memiliki kemampuan untuk bertindak bijak dengan pengetahuan, dan masyarakat modern ada dalam diri mereka seperti tersebut di atas. Dari keadaan itu maka eksistensi masyarakat suatu bangsa dengan negara lain menjadi sangat erat dan menyatu, baik dalam bidang sosial, budaya, ekonomi maupun bidang lainnya. *In terms of technology,*

*“Indonesia is entering the industrial sector, and even experts say that Indonesia must face the industrial revolution and information reform at the same time. This means that the people of Indonesia must be prepared to think and act in accordance with the needs of the world as well as face the crisis facing and falling behind in science and technology, the focus of the industry. age information, and even plays a role in leading the development of the information society according to the reformist ideal.”* (Primayana, 2019).

Dengan kata lain, Indonesia tidak dapat mewujudkan cita-cita reformasinya, bertahan sebagai negara berdaulat, dan menentukan masa depannya tanpa mampu mengolah informasi dan berpartisipasi dalam produksi informasi. Khususnya, hal-hal strategis seperti peta sumber daya alam dan kerja pengembangannya. Bagaimana memproduksi dan mempelajari sistem Komunikasi yang tepat waktu dan tepat sasaran. Untuk itu diperlukan seorang Quality Officer (SDM) yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk terus menerus dan berkesinambungan meningkatkan kualitas.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan pembangunan ekonomi nasional. Menurut data statistik, angkatan kerja Indonesia masih didominasi oleh orang-orang berpendidikan dasar. Rendahnya tingkat pendidikan ini menjadi penghambat kemampuan menggunakan teknologi terkini untuk menghasilkan produk yang berdaya saing. Mengingat era globalisasi merupakan era kualitas dan persaingan, maka kualitas sumber daya manusia yang buruk juga akan menjadi isu utama di era globalisasi (Primayana, 2016).

Jika masyarakat Indonesia ingin mengikuti tren globalisasi, maka mereka harus mengambil langkah pertama untuk mengelola bakat intelektual, emosional, spiritual, kreatif, etis dan bertanggung jawab mereka (Yulia, Dewi et al.

Primayana, 2019) Pendidikan terikat dengan globalisasi bersama-sama. Pendidikan tidak dapat mengarahkan proses globalisasi yang menciptakan masyarakat global. Di era globalisasi, Indonesia akan fokus membangun sistem pendidikan yang lebih komprehensif dan fleksibel agar 4.444 lulusan dapat berfungsi secara efektif dalam masyarakat global yang demokratis, perlu dilakukan reformasi. Untuk itu, pendidikan harus dirancang agar siswa dapat mengembangkan potensinya secara alami dan kreatif dalam suasana kebebasan, solidaritas, dan tanggung jawab. Selain itu, pendidikan perlu menghasilkan lulusan yang dapat memahami masyarakat dengan segala faktor yang dapat mendorong keberhasilan atau kecacatan yang berujung pada kegagalan kehidupan sosial (Primayana, 2019).

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, kehidupan sosial budaya dan sosial ekonomi semakin tidak terbatas ruang dan waktu. Karena bagaimanapun kehidupan masyarakat kita, tidak terlepas dari kehidupan masyarakat internasional yang membutuhkan sumber daya manusia yang jumlahnya semakin banyak. Konsep kualitas telah menjadi kenyataan dan fenomena dalam setiap aspek dan dinamika masyarakat global memasuki persaingan pasar bebas saat ini. Jika kualitas suatu produk atau jasa adalah tujuan bisnis atau industri yang bergantung pada kepuasan pelanggan atau konsumen, dunia pendidikan sekarang dapat menerapkannya untuk menghasilkan lulusan berkualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, saya menghadapi tantangan itu. pasar tenaga kerja. Institusi dan institusi formal sebagai institusi pendidikan (sekolah dasar hingga perguruan tinggi) bertanggung jawab dalam menentukan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap institusi pendidikan (Agung, Agung, Dewi, dan Dantes, no date).

Tingkat bakat yang terukur dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan (restrukturisasi) atau pengurangan pendidikan. Peran guru sebagai pendidik yang terpercaya dan berkualitas merupakan salah satu faktor strategis dalam mencapai tujuan pendidikan. Guru harus memenuhi persyaratan kualifikasi minimal (guru/pendidikan umum dan kualifikasi pendidikan). Setelah guru memenuhi persyaratan kelayakan, guru berada pada tahap kompetensi dan saat ini dalam tahap kompetensi. Namun fenomena ini menunjukkan bahwa masih banyak pendidik di sekolah yang belum memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sekolah untuk menghasilkan siswa sesuai dengan yang diharapkan belum optimal.

Dalam hal ini pengendalian mutu sekolah dan pengendalian mutu secara menyeluruh memegang peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah, dan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, kebutuhan dan dinamika masyarakat untuk menghadapi masalah manajemen pendidikan. membawa. mempengaruhi tingkat sekolah. Faktor terpenting dalam peningkatan mutu adalah peran dan fungsi guru serta peran kepemimpinan kepala sekolah.

Jelas bahwa untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia yang dapat menjawab tantangan tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang handal untuk menghadapi persaingan. Kualitas sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam persaingan global, termasuk keunggulan pendidikan, dan memerlukan metode yang terukur dan dapat diprediksi melalui pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang terselenggara

secara terpadu pada tingkat kebijakan, kelembagaan, dan administrasi dan teknis sistem nasional, dengan sinkronisasi dan sinergi antar tingkat tersebut.

Dalam menghadapi persaingan, perubahan pelanggan, kompleksitas produk, dan meningkatnya harapan pelanggan, kontrol kualitas mengambil posisi yang menentukan. Hal ini karena organisasi yang berkualitas merupakan cara untuk bersaing, mempertahankan kehadirannya dan terus berkembang dengan pelanggan yang loyal. Pendidikan berkualitas terdiri dari adanya input pendidikan berkualitas yang tersedia bagi guru dan staf kependidikan yang berkualitas. Sistem ini biasa disebut dengan pembelajaran yang berkualitas. Ada banyak cara untuk mencapai kualitas pendidikan ini, tetapi yang paling umum adalah Total Quality Management (TQM).

TQM adalah sistem manajemen mutu yang mengacu pada upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkesinambungan dalam berbagai aspek. Kualitas pendidikan dapat diukur dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sebagai penyedia layanan, pendidikan perlu menciptakan budaya mutu untuk memenuhi harapan pelanggan yang terus berubah. TQM menekankan pada continuous improvement dan berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama yang perlu dilaksanakan dalam rangka memenangkan persaingan global yang unggul di berbagai institusi pendidikan di Indonesia. Salah satu lembaga pendidikan yang telah memperkenalkan sistem ini adalah Sekolah Dasar (SD).

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Mutu Pendidikan**

Membicarakan tentang pengertian kualitas atau mutu dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena mutu memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Dalam mendefinisikan mutu/kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Dalam hal ini, ada beberapa elemen yang bisa membuat sesuatu dikatakan berkualitas. Pertama, kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, kualitas terus berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini dapat dianggap sebagai kualitas yang buruk). Keempat, kualitas adalah keadaan dinamis dari produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Dilihat dari hubungan antara mutu dan pendidikan, mutu pendidikan adalah kemampuan suatu sekolah untuk mengelola unsur-unsur yang terkait dengan sekolah secara operasional dan efisien guna memberikan nilai tambah pada unsur-unsur tersebut sesuai dengan norma/standar yang berlaku. Mutu pendidikan berkaitan dengan input, proses, output, dan dampak.

Kualitas input dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, status pemanfaatan sumber daya manusia seperti kepala sekolah, guru, asisten laboratorium, staf administrasi, dan siswa. Kedua, apakah terpenuhinya kriteria input bahan ajar berupa bahan ajar, buku, kurikulum, sarana prasarana, sarana sekolah, dll. Ketiga, apakah Anda memenuhi kriteria input gaya perangkat lunak seperti peraturan, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan struktur organisasi? Keempat, kualitas input, yaitu sifat harapan dan kebutuhan seperti visi, motivasi, kesabaran, dan cita-cita.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli di atas, kualitas pendidikan mengelola pendidikan secara efektif dan efisien, menciptakan keunggulan

akademik dan ekstrakurikuler bagi siswa yang dinyatakan lulus atau menyelesaikan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa itu adalah tingkat keunggulan untuk. Sebuah program pembelajaran tertentu. Dilihat dari definisi ini, pendidikan yang berkualitas bukanlah suatu usaha yang sederhana, tetapi suatu kegiatan yang dinamis dan bermanfaat. Pendidikan merupakan hasil dari perkembangan zaman itu sendiri dan terus berubah seiring dengan perubahan zaman, sehingga pendidikan harus senantiasa berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Manajemen Mutu Terpadu sangat populer dalam konteks organisasi nirlaba, terutama unit bisnis / perusahaan kolaboratif dan industri dengan rekam jejak yang terbukti dalam mempertahankan dan mengembangkan kehadirannya masing-masing di bawah kondisi bisnis yang sangat kompetitif. Keadaan ini menyebabkan berbagai organisasi mempraktekannya di organisasi nirlaba, termasuk lembaga pendidikan. Menurut Nawari (2003), TQM adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas produknya sehingga memenuhi standar kualitas yang terlibat dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik dan pengembangan masyarakat. Konsep ini membayangkan manajemen sebagai proses atau serangkaian kegiatan untuk mengkonsolidasikan sumber daya yang ada. Juga perlu diintegrasikan ke dalam pelaksanaan fungsi manajemen secara bertahap sehingga pekerjaan dapat dicapai sebagai kegiatan produksi yang berkualitas tinggi. Seluruh pekerjaan pengendalian mutu terpadu dilakukan pada tahap perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan menggunakan cara/cara kerja yang efektif dan efisien, dan masyarakat.

Menurut Hadari Nawawi, bagi lembaga pendidikan, penerapan pengendalian mutu terpadu dapat dikatakan berhasil jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Tingkat konsistensi produk dalam pemberian pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan. Kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan.
- b. Mengurangi kesalahan kerja yang berdampak pada pengaduan masyarakat penerima pelayanan.
- c. Meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja.
- d. Persediaan aset organisasi menjadi semakin lengkap, terkelola dan tanpa disadari berkurang/hilang.
- e. Pengelolaan yang efektif, terutama melalui atasan langsung, untuk menghemat biaya, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan publik, dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- f. Dapat menghindari pemborosan uang dan waktu.
- g. Peningkatan keterampilan dan keahlian kerja akan terus dilakukan sebagai cara kerja yang paling efektif, efisien dan produktif untuk mengikuti perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

#### **B. Total Quality Management (TQM)**

Dalam beberapa tahun terakhir, sistem untuk peningkatan kualitas telah berkembang pesat. Selama dua dekade terakhir, kegiatan inspeksi telah digantikan oleh pengendalian kualitas dan kegiatan jaminan kualitas. Saat ini sebagian besar perusahaan beroperasi dengan pengendalian mutu yang komprehensif (total quality management atau TQM) (Dale dan Bunney, 1999: 25), yang merupakan evolusi dari pengendalian mutu ke dalam sistem manajemen mutu total (TQM).

Pada tingkat hierarki kualitas, tahapan-tahapan tersebut disajikan sebagai berikut: (1) pemeriksaan, (2) pengendalian mutu, (3) penjaminan mutu, dan (4) pengendalian mutu secara keseluruhan (2002: 1920).

Pike and Burns menyebutkan pengendalian mutu terpadu sebagai pendekatan baru pengendalian mutu (1994: 21) Total Quality Management (TQM) adalah "pendekatan manajemen organisasi yang berorientasi pada mutu berdasarkan partisipasi dan pengejaran semua anggota." Didefinisikan sebagai. Keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan keuntungan bagi seluruh anggota dan masyarakat organisasi (Bestefe, 1999: 27) Oleh karena itu, TQM sebagai pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas dalam organisasi adalah kepuasan pelanggan melalui keberhasilan organisasi. kepentingan seluruh anggota organisasi secara tetap dan berjangka panjang.

Dalam konteks pendidikan, TQM masih tergolong baru. Inisiatif pertama yang benar-benar menggunakan metode ini adalah di sekolah-sekolah Amerika dan Inggris pada awal 1990-an. Salis mendefinisikan konsep TQM dalam pendidikan sebagai berikut: "TQM adalah filosofi perbaikan terus-menerus yang dapat memberikan lembaga pendidikan perangkat praktis yang memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan" (Salis, 2002: 27). Definisi ini menyampaikan pemahaman bahwa TQM adalah filosofi perbaikan terus-menerus dan dapat menyediakan lembaga pendidikan dengan seperangkat alat praktis untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Lembaga pendidikan yang sangat membantu dalam menyikapi perubahan Pengembangan agenda program pendidikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang ditunjukkan Salis, "Pengendalian kualitas yang komprehensif adalah filosofi dan metodologi yang membantu institusi mengelola perubahan dan menetapkan agenda mereka sendiri untuk mengatasi berbagai tekanan eksternal baru" (2002: 13).

Dalam beberapa tahun terakhir, sistem untuk peningkatan kualitas telah berkembang pesat. Selama dua dekade terakhir, kegiatan inspeksi telah digantikan oleh pengendalian kualitas dan kegiatan jaminan kualitas. Saat ini sebagian besar perusahaan beroperasi dengan pengendalian mutu yang komprehensif (total quality management atau TQM) (Dale dan Bunney, 1999: 25), yang merupakan evolusi dari pengendalian mutu ke dalam sistem manajemen mutu total (TQM). Pada tingkat hierarki kualitas, tahapan-tahapan tersebut disajikan sebagai berikut: (1) pemeriksaan, (2) pengendalian mutu, (3) penjaminan mutu, dan (4) pengendalian mutu secara keseluruhan (2002: 1920).

Pike and Burns menyebutkan pengendalian mutu terpadu sebagai pendekatan baru pengendalian mutu (1994: 21) Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen organisasi yang berorientasi pada mutu berdasarkan partisipasi dan pengejaran semua anggota. Didefinisikan sebagai. Keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan keuntungan bagi seluruh anggota dan masyarakat organisasi (Bestefe, 1999: 27) Oleh karena itu, TQM sebagai pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas dalam organisasi adalah kepuasan pelanggan melalui keberhasilan organisasi. kepentingan seluruh anggota organisasi secara tetap dan berjangka panjang.

Dalam konteks pendidikan, TQM masih tergolong baru. Inisiatif pertama yang benar-benar menggunakan metode ini adalah di sekolah-sekolah Amerika dan Inggris pada awal 1990-an. Salis mendefinisikan konsep TQM dalam pendidikan sebagai berikut: "TQM adalah filosofi perbaikan terus-menerus yang

dapat memberikan lembaga pendidikan perangkat praktis yang memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan” (Salis, 2002: 27). Definisi ini menyampaikan pemahaman bahwa TQM adalah filosofi perbaikan terus-menerus dan dapat menyediakan lembaga pendidikan dengan seperangkat alat praktis untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Lembaga pendidikan yang sangat membantu dalam menyikapi perubahan Pengembangan agenda program pendidikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang ditunjukkan Salis, “Pengendalian kualitas yang komprehensif adalah filosofi dan metodologi yang membantu institusi mengelola perubahan dan menetapkan agenda mereka sendiri untuk mengatasi berbagai tekanan eksternal baru” (2002: 13).

Dengan demikian penerapan TQM dalam organisasi sekolah dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki mutu pendidikan di sekolah, sehingga sekolah mampu menciptakan keuntungan kompetitif lulusannya dengan mutu pendidikan yang tinggi. TQM merupakan hal yang sangat diperlukan karena saat ini tidak ada institusi pendidikan yang tidak berorientasi pada peningkatan mutu pendidikannya. Berkaitan dengan penerapan TQM, Fields menyatakan bahwa penerapan TQM dalam bidang pendidikan dilakukan dalam bentuk prinsip-prinsip (1994: 2325). Bahkan penerapan prinsip-prinsip TQM akan menunjukkan hasil positif, sehingga sekolah mengadopsi TQM sebagai proses perbaikan dan pembangunan kembali pendidikan di sekolahnya (WestBurnham, 1998: 320). Prinsip-prinsip dalam TQM ini ibaratnya sebagai suatu pilar yang memberi kekuatan dalam menggerakkan organisasi sekolah.

Dengan pilar ini diharapkan dapat membantu organisasi sekolah dalam peningkatan proses pendidikannya. Schargel (1994: 67) menyebutkan beberapa fungsi dari penerapan prinsip-prinsip dalam TQM, yaitu: (1) memberikan peta arah suatu perubahan sekolah, (2) membantu kerjasama sebagai tim kerja sekolah, (3) menjadikan suatu program sekolah secara holistik, (4) meningkatkan partisipasi semua orang untuk terlibat dalam pengelolaan sekolah, (5) mengembangkan kerjasama dengan orang tua dan siswa dalam menetapkan standar mutu pendidikan sekolah, dan (6) menjadikan semua warga sekolah untuk bertindak proaktif. Dengan demikian prinsip-prinsip TQM ini sangat penting bagi organisasi sekolah karena menjadi dasar dalam penerapan TQM di sekolah tersebut. Menurut Oakland (1989: 297) ada tiga prinsip dasar dalam peningkatan mutu organisasi sekolah, yaitu: (1) memusatkan pada pelanggan pendidikan di sekolah, (2) memahami proses pendidikan, dan (3) melibatkan banyak warga sekolah.

Sedangkan Dale (2006: 3234) menyatakan bahwa elemen kunci dalam melaksanakan TQM, yaitu: (1) komitmen dan kepemimpinan manajer senior, (2) perencanaan dan pengorganisasian, (3) penggunaan teknik dan alat manajemen mutu, (4) pendidikan dan pelatihan, (5) keterlibatan semua orang, (6) kerjasama tim, (7) pengukuran dan umpan balik, dan (8) kerja bersamasama. Prinsip-prinsip dalam TQM menunjukkan suatu pedoman bagaimana pengelolaan organisasi sekolah itu akan dilakukan, sehingga dinyatakan oleh Acaro bahwa prinsip-prinsip TQM dalam suatu organisasi sekolah itu mengandung, antara lain: (1) tujuan yang jelas dan tetap, (2) pembelajaran sistemik, (3) berfokus pada pelanggan, (4) kepemimpinan, (5) manajemen berdasarkan fakta, (6) perbaikan proses berkelanjutan, (7) manajemen partisipatif, (8) pengembangan sumber daya manusia, (9) bekerja secara tim, dan (10) komitmen untuk jangka panjang (1995: 25).

Dalam institusi pendidikan, menurut Sallis (2002: 711) ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam penerapan TQM, yaitu: (1) perbaikan secara terus menerus, (2) menentukan standar penjaminan mutu, (3) perubahan kultur, (4) perubahan organisasi, dan (5) mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Sedangkan Cokeley (2007: 20) menambahkan bahwa organisasi pendidikan yang menerapkan TQM dibangun oleh empat pilar yaitu: (1) kepemimpinan mutu yang kuat, (2) perbaikan yang berkelanjutan atau terus menerus, (3) fokus pada pelanggan, dan (4) fokus pada proses atau sistem. Sedangkan masing-masing pilar itu mempunyai tujuan antara lain: (1) mendemonstrasikan komitmen dan terlibat aktif dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu, (2) melakukan perbaikan mutu secara terus menerus kepada siswa, staf dan komunitas sekolah, (3) meningkatkan kepuasan pelanggan pada pendidikan yang bermutu; (4) menggunakan pendekatan sistem dan mengatur semua proses sebagai bagian dari sistem keseluruhan.

Amerika Serikat mulai menerapkan prinsip-prinsip TQM pada 1990-an. Sekolah-sekolah di Amerika Serikat mulai memasukkan teknik-teknik yang digunakan dalam TQM industri ke dalam proses pendidikan sekolah mereka. Prinsip pengendalian mutu telah terbukti sangat membantu dalam proses pendidikan di sekolah. Penerapan prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan telah diterapkan oleh banyak profesional. Gagasan di balik penerapan.

TQM adalah untuk meningkatkan kinerja sekolah (Murgatroyd dan Mogan, 1993: 2), sedangkan Sallis (2002: 75) menyatakan bahwa program TQM yang paling penting mempengaruhi budaya sekolah, yaitu memberi. Perubahan budaya sekolah ini membutuhkan waktu yang lama bahkan memerlukan perubahan sikap dan metode. Perubahan budaya ini tidak hanya terkait dengan perubahan perilaku, tetapi juga dengan perubahan cara organisasi beroperasi. Perubahan metode dibentuk oleh pemahaman bahwa orang menghasilkan kualitas.

### **3. METODOLOGI**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan perpustakaan. Metode penelitian kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan bagaimana data perpustakaan dikumpulkan, memo dibaca dan dibuat, dan bahan penelitian diproses (Zed, 2003: 3). teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelaahan dan/atau penelusuran beberapa jurnal, buku, dokumen (baik cetak maupun elektronik), dan sumber data dan/atau informasi lain yang dianggap relevan dengan penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dilakukan analisis dengan metode analisis isi.

### **4. HASIL PEMBAHASAN**

Proses penyelenggaraan pendidikan tidak dapat dilepaskan dari profesionalisasi pengelola pendidikan dalam melaksanakan tugasnya. Pidarta (2000:286) mengatakan bahwa penyelenggara pendidikan adalah mereka yang menduduki jabatan struktural, seperti kepala sekolah, ketua jurusan, ketua, dan rektor. Pejabat struktural di kantorkantor dalam lingkungan pendidikan juga dapat disebut penyelenggara pendidikan, walaupun hanya menangani aturan dan kebijakan, sebab kedua hal ini mempengaruhi bahkan hal-hal tertentu menentukan pelaksanaan di sekolah. Penerapan Manajemen Mutu terpadu di sekolah tidak terlepas bagaimana upaya kepala sekolah mampu mengendalikan mutu pengelolaan sekolah tersebut secara terpadu. Pengendalian mutu terpadu



merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan produktivitas (Hasibuan, 2000:219).

Dari pernyataan tersebut tersirat bahwa seharusnya seorang Kepala sekolah harus dapat melaksanakan pengendalian mutu secara terpadu agar terjadi peningkatan hasil yang lebih baik dan efektif. Pertanyaannya adalah bagaimana menjalankan pengendalian mutu tersebut, Hasibuan (2000:220) mengatakan bahwa dasar utama menjalankannya adalah mentalitas, kecakapan, dan manajemen partisipatif dengan sikap mental yang mengutamakan kualitas kerja. Mentalitas adalah kesediaan bekerja sungguh-sungguh, jujur, dan bertanggung jawab melaksanakan pekerjaannya. Untuk menerapkan TQM di sekolah diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Seluruh SDM (perangkat sekolah) yang turut serta dalam proses kegiatan (pengelolaan sekolah) harus mengerti dan menghayati arti TQM, mampu, bermental baik, dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penyelesaian pekerjaannya.
- b. TQM sebagai keseluruhan manajemen mutu produk (“lulusan”) adalah tahapan dan rangkaian proses agar setiap kelompok kerja (“guru”) berfungsi dengan baik dalam satu kesatuan rangkaian kelompok manajemen mutu. Dibutuhkan.
- c. Seluruh anggota subsistem harus mampu bekerja secara efisien dan efektif yang didukung oleh sikap positif dari masing-masing anggota. Sikap positif adalah kemauan untuk bekerja secara produktif dalam semangat kolaboratif yang kuat untuk memberikan pekerjaan yang berkualitas.
- d. Sarana, prasarana, dan lingkungan kerja harus mendukung penerapan TQM. Individu karyawan perlu memahami pekerjaan dengan baik dan membantu membentuk pekerjaan agar produk/jasa yang dihasilkan (“lulusan”) berkualitas tinggi. Kendala dalam pelaksanaan program

TQM adalah dengan bawahan dan atasan. Saya membatasi batas hanya untuk bos saya, direktur. Menurut Hasibuan (2000: 225), Anda tidak dapat melihat sekolah yang baik tanpa prinsip-prinsip yang baik. Supervisor tidak mendukung gagasan TQM. (B) Sangat sibuk dan kekurangan waktu. (C) Kurangnya otoritas. (D) Saya belum memiliki pemahaman yang jelas tentang arti TQM, dan (e) supervisor berpegang pada sentralisasi wewenang. Kendala di pihak guru biasanya tergantung pada gaya kepemimpinan kepala sekolah, tetapi prinsip motivasi adalah bagaimana memotivasi guru dan staf lain untuk berpartisipasi dalam implementasi TQM. Pemimpin sekolah harus mampu memotivasi guru untuk bekerja. Uno (2007:71) mendefinisikan motivasi kerja sebagai salah satu penentu kinerja individu. Dampak motivasi terhadap kinerja seseorang tergantung pada seberapa termotivasi mereka. Oleh karena itu, dalam memotivasi pekerjaan guru di kelas biasanya tercermin dalam berbagai kegiatan dan juga prestasi guru. Sedangkan menurut Uno (2007), motivasi kerja guru dilakukan dengan melibatkan guru agar dapat diarahkan pada upaya nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mengenai penerapan TQM, Fields (1994:2325) menyatakan bahwa penerapan TQM dalam pendidikan berbentuk prinsip-prinsip. Sekolah mengadopsi TQM sebagai proses peningkatan dan restrukturisasi pendidikan sekolah mereka (West Burnham, 1998: 320) karena menerapkan prinsip-prinsip

TQM memberikan hasil yang baik. Prinsip-prinsip TQM seperti pilar dan mendukung prinsip-prinsip gerakan berdaya. Tergantung pada organisasi sekolah.

Kendala pelaksanaan program TQM pada umumnya datang dari atasan yaitu kepala sekolah. “*We can’t see a Good School without a Good Principle*”, kendala dari atasan “kepala sekolah” menurut Hasibuan (2000:225) adalah (a) atasan tidak mendukung gagasan TQM; (b) sangat sibuk, tidak ada waktu; (c) kurangnya kewenangan yang dimiliki; (d) belum memahami secara jelas pengertian TQM, dan (e) atasan menganut sentralisasi wewenang. Penerapan sistem manajemen selalu menimbulkan ketidakseimbangan. Ada dua pihak, menerima dan menolak TQM. Pro dan kontra. Penolakan TQM diakibatkan oleh perubahan kepemimpinan, termasuk nilai-nilai yang telah mapan.

## 5. KESIMPULAN

Mutu pendidikan adalah tingkat keunggulan dalam mengelola pendidikan secara efektif dan efisien guna menciptakan keunggulan akademik bagi peserta didik setelah lulus atau menyelesaikan suatu program pembelajaran tertentu. Mengelola pendidikan dengan membangun lingkungan belajar yang fasilitatif dan berkelanjutan merupakan upaya untuk memenuhi janji politik pendidikan. Total Quality Management (TQM) ibarat pilar yang memberdayakan pergerakan organisasi sekolah. Dengan pilar ini diharapkan dapat membantu organisasi sekolah dalam peningkatan proses pendidikannya. Penerapan Manajemen Mutu terpadu di sekolah tidak terlepas bagaimana upaya kepala sekolah mampu mengendalikan mutu pengelolaan sekolah tersebut secara terpadu. Pengendalian mutu terpadu merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan produktivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dzaujak. 1996. Petunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar. Jakarta: Depdikbud.
- Barrie Dale dan Heather Bunney. 1999. Total Quality Management Blueprint. Oxford: Blackwell.
- Bestefe. 1999. Total Quality Management in Education 3rd Edition. London: Kogan Page Ltd.
- Direktorat Pembinaan SMK. 2005. Kebijakan SMK. Jakarta: Depdiknas.
- Cravens, David W. 1996. Strategic Marketing. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. 2000. Manajemen Mutu Terpadu; Total Quality Management. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Darmadji, A. 2008. Implementasi TQM sebagai upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta. *el-Tarbawi*, No 2 Vol 1.
- Edward Sallis. 2002. Total Quality Management in Education Third Edition. London: Kogan Page Ltd.
- Putu Yulia Angga Dewi, Kadek Hengki Primayana Franklin P. Schargel. 1994. Transforming Education Through Total Quality Management: Practitioner’s Guide. New York: Eye on Education.
- Jennifer A. Earnshaw. 1996. “The Application of Total Quality Management to a College of Further Education,” *The Management of Educational Change, a Case Study Approach*, ed. Paul Oliver. England: Arena.
- Jerome S. Acaro. 1995. Quality in Education: An Implementation Handbook. Delray Beach Florida: St. Lucie Press.

- John Pike dan Richard Barnes. 1994. *TQM In Action: A Practical Approach to Continuous Performance Improvement*. London: Chapman & Hall.
- John S. Oakland. 1989. *Total Quality Management*. Oxford, Heinemam Profesional Publishing.
- Joseph C. Fields. 1994. *Total Quality for schools, a Guide for Implementation*. Wisconsin: ASQC Quality Press. Louis M. Savary. 1992. *Creating Quality Schools*. Virginia: American Association of School Administrators
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press Agung, A., Agung, G., Dewi, P. Y. A., & Dantes, K. R. (n.d.). *The Organizational Commitment of Teachers at SMP Negeri in Sawan District, Buleleng Regency, Bali Province*. 1st International Conference on Innovation in Education (ICoIE 2018). <https://doi.org/https://doi.org/10.2991/icoie-18.2019.55>
- Primayana, K. H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Penjaminan Mutu*. <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i2.45>
- Primayana, K. H. (2019). *The Implementation Of School Management Based On The Values Of Local Wisdom Tri Hita Karana And Spiritual Intelligence On Teacher Organizational Commitments*. *Proceeding International Seminar (ICHECY)*, 154–159. Retrieved from <http://jurnal.stahnmpukuturan.ac.id/index.php/ichecy/article/view/134/127>
- Yulia, P., Dewi, A., & Primayana, K. (2019). *Effect of Learning Module with Setting Contextual Teaching and Learning to Increase the Understanding of Concepts*. 1(1), 19–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.31763/ijele.v1i1.26>
- Sandra Cokeley, et al. 2007. *Transformation to Performancre Excellence*. Wisconsin: ASQ Quality Press.
- Stephen Murgatroyd dan Colin Mogan. 1993. *Total Quality Management and The School*. Buckingham: Open University Press. S
- yafaruddin. 2008. *Efektivitas Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Uno, Hamzah B. 2007. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vincent Gaspersz. 2006. *Total Quality Management (TQM) untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- West-Burnham. 1998. *Understanding Quality, dalam "The Principles and Practice of Educational Management"*. England: Pearson Education Lt