

Analisis Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pelayanan Pendidikan Di SMA Plus Al-Azhar Medan

Sapta Kesuma

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FKIP UISU
saptakesuma88@gmail.com

***Abstract.** This study aims to find out how the leadership in implementing integrated quality management in education services in SMA Plus Al-Azhar Medan. This research uses qualitative analytical descriptive method. It is said to be descriptive because this research tries to reveal the ongoing incident, which is about how Implementation of Integrated Quality Management in Education Service in SMA Plus Al-Azhar Medan. To analyze the data obtained is analyzed by using qualitative data analysis. Based on the results of research and discussion can be concluded research findings: 1) Senior High School Plus Al-Azhar Medan in this case the principal has been carrying out his leadership well in the context of Implementation of Integrated Quality Management that includes: a) Customer satisfaction, b) Respect to others, C) Commitment to the organization, d) Teamwork, e) continuous improvement. 2) The principal in the context of his leadership performs a visionary strategy that is able to predict the long-term future in accordance with the vision and mission and goals of the school.*

***Keywords:** Integrated quality management, education services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pimpinan dalam mengimplementasi manajemen mutu terpadu dalam pelayanan pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis kualitatif. Dikatakan deskriptif karena penelitian ini mencoba mengungkapkan kejadian yang sedang berlangsung, yaitu tentang bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan. Untuk menganalisis data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan temuan penelitian: 1) Pimpinan SMA Plus Al-Azhar Medan dalam hal ini kepala sekolah telah melaksanakan kepemimpinannya dengan baik dalam konteks Implementasi Manajemen Mutu Terpadu yang meliputi: a) Kepuasan pelanggan, b) Respek kepada orang lain, c) Komitmen terhadap organisasi, d) Kerjasama tim, e) perbaikan secara terus-menerus. 2) Kepala sekolah dalam konteks kepemimpinannya melakukan strategi visioner yaitu mampu memprediksi jauh ke depan secara jangka panjang sesuai dengan visi dan misi dan tujuan sekolah.

Kata Kunci: manajemen mutu terpadu, pelayanan pendidikan.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan sebagai industri jasa memusatkan perhatian pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, terutama pelanggan primer dan tersier. karena itu mengidentifikasi dan memahami kebutuhan para pelanggan adalah kegiatan-kegiatan utama dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan. kebutuhan para pelanggan dimaksud diterjemahkan ke dalam rencana strategi sekolah. Keberhasilan pendidikan dilihat dari kesesuaian jasa yang dihasilkannya (dalam arti pelayanannya) dengan kebutuhan para pelanggan tersebut, mutu sekolah dan pendidikan umumnya diukur berdasarkan kesesuaian produk sekolah.

Banyak orang beranggapan bahwa lulusan dari suatu sekolah adalah sepenuhnya produk pendidikan sekolah tersebut, pada hakikatnya lulusan pada suatu sekolah tidak dapat dikatakan sepenuhnya hasil atau produk pendidikan pada sekolah tersebut, karena ada faktor-faktor lain yang juga mempunyai peranan dalam perkembangan siswa menjadi lulusan, seperti faktor-faktor lingkungan baik lingkungan sekolah maupun lingkungan tempat tinggal siswa. Dengan demikian produk suatu sekolah adalah pelayanan pendidikan, bukan lulusan (alumni) suatu sekolah. Lulusan dapat dipahami sebagai

pelanggan primer yang telah memahami dan menghayati layanan sekolah secara keseluruhan dengan bermutu.

Menurut Dewi (2011: 2) mengemukakan dari segi etimologis, Administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Akhirnya diartikan melayani dengan baik. Edgar L. Morphet (Fachruddin, 2003:13) menyatakan Administrasi Pendidikan; tidak hanya mencakup masalah tugas pendidikan dalam upaya perubahan menjadi anggota masyarakat, penyerapan nilai-nilai dan latihan-latihan bagi pengembangan kemampuan anak didik tetapi juga mencakup para pengelola (tenaga pengajar, guru dan pegawai serta masyarakat sekolah) dalam masalah wewenang membentuk kredibilitas yang baik dalam mengambil keputusan membangun proses yang tepat dalam pelayanan pendidikan.

Para pendidik seharusnya mempelajari bagaimana menggunakan dan mengoptimalkan strategi dasar agar dapat berhasil melakukan perbaikan mutu lulusan dan layanan di sekolah. Alat-alat dan teknik mutu berarti mengenali penyelesaian masalah secara kreatif. Salah satu kekuatan dari manajemen mutu terpadu adalah menyediakan peluang bagi penggunaan alat-alat dalam penerapannya sesuai konsep dan dengan penggunaan yang teratur. Dengan penggunaan alat atau teknik perbaikan mutu, akan dapat diketahui problem yang dihadapi dan akar penyebabnya, sehingga dapat pula menolong penggunaannya untuk mengajukan solusi yang diajukan.

Beberapa alat yang ditawarkan Franklin dalam Syarifuddin (2002:76) yang dapat digunakan dalam perbaikan mutu adalah sebagai berikut:

1. Gugah Fikiran (*Brainstorming*)
2. Jaringan Kerja Kemiripan (*Affinity Network*)
3. Diagram Tulang Ikan (*Fish Bone Diagram or ishikwa*)
4. Analisis Keadaan Lapangan (*Force-Field Analisis*)
5. Pendiagraman (*Process Charting*)
6. Diagram Arus (*Flowcharts*)
7. Analisis Pareto (*Pareto Analisis*)
8. Pengukuran Kinerja (*Benchmarking*)

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan dapat ditempuh dengan cara menerapkan *Total Quality Manajemen* (TQM). TQM dalam pendidikan adalah perbaikan terus-menerus di mana lembaga pendidikan menyediakan seperangkat sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa mendatang. Manajemen ini mengutamakan kepuasan pelanggan dengan melakukan pendekatan. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau disebut *Total Quality Management* (TQM) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu tersebut. Suatu produk atau jasa dibuat sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Titik temunya antara harapan dan kebutuhan pelanggan dengan hasil produk atau jasa itulah yang disebut "bermutu." Jadi ukuran bermutu tidaknya suatu produk atau jasa adalah pada terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan pengguna/pelanggan. Semakin tinggi tuntutan pengguna maka semakin tinggi kualitas mutu tersebut.

Kemudian, Sagala (2004:39), mengatakan pada dasarnya, MMT dijelaskan oleh sebagai suatu cara untuk meningkatkan performa secara terus menerus pada setiap tingkatan operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumberdaya manusia dan modal yang tersedia. Ciri-ciri mutu (sebagai bentuk pelayanan pelanggan) ditandai dengan: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan (unsur menyenangkan pelanggan), (4) bertanggung jawab atas segala keluhan (*complain*) pelanggan, (5) kelengkapan pelayanan,

(6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi layanan, (8) pelayanan pribadi, (9) kenyamanan, (10) dan ketersediaan atribut pendukung (Slamet, 1999:18). Adapun sifat-sifat pokok mutu jasa, menurut Slamet (1999:22) adalah mengandung unsur-unsur: (1) keterpercayaan (*reliability*), (2) keterjaminan (*assurance*), (3) penampilan (*tangibility*), (4) perhatian (*emphaty*), dan (5) ketanggapan (*responsiveness*).

Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan, atau disebut mutu total atau "*Total Quality*". Adalah sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai hanya dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang berusaha untuk melaksanakan sistem manajemen mutu yang mempunyai prinsip-prinsip dan komponen-komponen, seperti yang dikemukakan oleh Hensler dan Brunell serta Goetsch dan Davis (Usman, 2009:572) sebagai berikut: a) prinsip manajemen mutu terpadu yang mempunyai beberapa unsur sebagai berikut: 1) kepuasan pelanggan, 2) respek terhadap setiap orang, 3). manajemen berdasarkan fakta, 4) perbaikan terus-menerus; b) komponen-komponen mutu terpadu mempunyai 10 unsur, sebagai berikut: 1) fokus kepada kepuasan pelanggan, 2) obsesi terhadap mutu 3) pendekatan ilmiah, 4). komitmen jangka panjang 5) kerjasama tim (*team work*), 6) perbaikan sistem secara terus menerus, 7) pendidikan dan pelatihan, 8) kebebasan yang terkendali, 9) kesatuan tujuan, 10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan tata usaha.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis kualitatif. Dikatakan deskriptif karena penelitian ini mencoba mengungkapkan kejadian yang sedang berlangsung dan berusaha menemukan gambaran menyeluruh mengenai suatu keadaan. Penelitian kualitatif mendapat akurasi data dengan melakukan hubungan yang erat dengan subjek yang diteliti dalam konteks dan *setting* yang alamiah (naturalistik), Taylor (1992:21), menyatakan bahwa penelitian kualitatif salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian ini dilakukan di SMA Plus Al-Azhar yang berada di sekitar pemukiman penduduk tepatnya di jalan Pintu air IV padang bulan Medan. Peneliti memilih SMA Plus Al-Azhar Medan sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan syarat-syarat yang disarankan oleh Spradley (1980:112), yaitu: 1) sederhana, 2) mudah untuk dimasuki, 3) tidak kentara dalam melakukan penelitian, 4) mudah memperoleh izin dan sumber data, dan 5) kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berulang-ulang. Subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap kompeten dan representative memberikan informasi yang akurat dan jujur serta relawan terhadap masalah penelitian. Subjek yang dimaksud terdiri dari kepala sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan, sebagai aktor utama (*key informant*) dalam penelitian, kemudian para wakil kepala sekolah, para guru, tata usaha serta para siswa.

Setelah data dan informasi yang diperlukan terkumpul selanjutnya dianalisis untuk menemukan makna empiris. Menurut Moleong (2004:103), bahwa analisis data ialah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang disarankan oleh data. Bogdan dan Biklen (1982:30), menjelaskan "*Good researchers are aware of their theoretical base and use it to help collect and analyze data.*" Dalam hal ini teori dapat membantu untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Untuk itu data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif dari Miles dan

Huberman yang diterjemahkan Tjetjep (1992:10), yang terdiri atas: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian kualitatif temuan atau data dinyatakan sah atau valid apabila tidak ada lagi perbedaan antara yang diperoleh peneliti dengan kenyataan lapangan, terdapat beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

Temuan pertama: kepuasan pelanggan

Kemampuan menciptakan hubungan yang baik melahirkan kerja sama dan respek satu sama lain. Keduanya termanifestasi dalam pekerjaan dan mendorong komunitas lembaga. Mereka memiliki hubungan yang emosional/ yang dekat dan sinergis menuju mencapai tujuan bersama dalam usaha mencapai pembelajaran yang bermutu. Hal ini dapat dicapai secara efektif melalui hubungan yang efisien dan dijaga secara kontiniu. Kepala sekolah, guru dan siswa harus memiliki komitmen yang sama dan konsisten untuk menjaga dan mewujudkannya, misalnya di kelas, guru harus respek kepada siswanya, dan siswanya respek kepada gurunya. guru dan siswa yang respek mencerminkan tujuan bersama yang mereka harapkan ke depan.

Temuan kedua: Respek kepada pelanggan

Salah satu hal yang menciptakan pelanggan tertarik pada perguruan Al-Azhar Medan terhadap semua pelanggan baik dari Sumatera Utara khusus Kota Medan maupun dari luar seperti Aceh, Riau, Sumatera Barat dan lain sebagainya, sekolah ini mempunyai kurikulum yang dikenal dengan sebutan "two in one". Kurikulum *two in one* sangat mempesona bagi masyarakat pelanggan karena mereka berpikir di samping pemberian materi yang bersikap ilmiah diberikan juga kurikulum atau pelajaran pendidikan agama sehingga siswa dan orang tua siswa sangat mempercayai sekolah ini dapat menciptakan manusia yang terampil bukan dari segi materi ilmiah secara umum namun yang paling besar manfaatnya menciptakan manusia-manusia yang berkarakter penuh sopan santun, beritikad baik dan memiliki keimanan yang kuat.

Temuan ketiga: Komitmen jangka panjang

Sejalan dengan hal diatas sebagai tenaga operasional di sekolah disamping kepala sekolah guru adalah merupakan sumber daya dan merupakan ujung tombak dalam menciptakan mutu lulusan sehingga pelanggan akan puas terhadap pelayanan yang diberikan sekolah tersebut dan sekolah tersebut akan diminati oleh masyarakat. Sebagai ujung tombak pendidikan di sekolah guru harus profesional dalam menjalankan tugasnya.

Temuan keempat: Kerjasama tim

Kepemimpinan kepala sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan dapat dikatakan dinamis, efektif, inovatif, kreatif., hal ini dapat terlihat kemampuan dari kepala sekolah melaksanakan semua fungsi dari organisasi sekolah secara holistic yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerjasama tim, komitmen, respek terhadap setiap orang, perbaikan terus-menerus, focus kepada pelanggan, dan prestasi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Usman (2009:567) manajemen mutu terpadu dalam suatu sistem yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Temuan kelima: Perbaikan terus menerus dengan adanya pelatihan guru

Tujuan pelatihan guru pada SMA Plus Al-Azhar yaitu untuk perubahan perilaku, sikap, dan pengetahuan guru ke arah yang lebih baik. Dengan kata lain yaitu untuk

peningkatan kompetensi guru, mulai dari kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial hingga professional. Pelatihan guru SMA Plus Al-Azhar dan serangkaian seminar yang diberikan kepada guru sangat berperan untuk meningkatkan kompetensi mereka baik kompetensi pedagogis, kepribadian, sosial dan professional.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh, dinyatakan beberapa hal yang menjadi simpulan atau gambaran mengenai Analisis Implementasi manajemen mutu terpadu dalam pelayanan pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan.

1. Beberapa hal dalam usaha menciptakan kepuasan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas mutu pada SMA Plus Al-Azhar Medan yakni tersedianya sumber daya pendidikan yaitu sarana dan prasarana yang lengkap misalnya gedung yang bagus sarana yang cukup dan memadai serta berteknologi mutakhir, guru yang berkualitas yang dalam hal ini rata-rata S1 dan 40 % sudah pendidikan program S2, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian kepada anak didik. Hal ini dapat dilihat dari lulusan-lulusan SMA Plus Al-Azhar Medan yakni masuk Keperguruan Tinggi Negeri tinggi rata-rata 70%, adanya pembinaan karakter, agama, disiplin, terhadap siswa dan guru-guru.
2. Dalam usaha untuk merespek orang lain Sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan sangat serius dalam pencapaian mutu terbukti Yayasan dan kepala sekolah serta guru-guru (warga sekolah) merespons secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan yaitu kurikulum terpadu (*two in one*) yang kesemuanya ini dikombinasikan mencapai mutu lulusan yang berkualitas.
3. Pembinaan Yayasan dan kepala sekolah untuk menciptakan komitmen jangka panjang yang dilakukan kepada guru-guru dalam usaha menciptakan kepuasan, motivasi, kesejahteraan yang cukup, komunikasi yang baik dan terbuka, menciptakan rasa keakraban, kepedulian terhadap sesama teman semuanya diciptakan untuk meningkatkan komitmen dan kerjasama tim serta respek terhadap semua warga sekolah dan pelanggan secara khususnya
4. Implementasi manajemen mutu terpadu pada SMA Plus Al-Azhar Medan dilakukan dengan kerjasama tim yakni dengan cara melibatkan semua orang dalam organisasi sekolah untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta proses kerja atau kontribusi kegiatan terhadap keberhasilan secara holistik.
5. Perbaikan secara terus menerus pada SMA Plus Al-Azhar Medan untuk peningkatan mutu sumber daya manusia yang berkualitas dilakukan dengan Pendidikan dan latihan terhadap guru-guru yang dilakukan pada setiap akhir tahun ajaran hal ini dimaksudkan untuk perbaikan kualitas guru-guru agar tetap sinergi dan dapat meningkatkan ketrampilan guru dalam perbaikan proses belajar mengajar ke depannya.

Saran

Berdasarkan hasil pemamparan data, simpulan dan implikasi yang telah dilakukan maka ada beberapa saran yang dikemukakan, sebagai berikut:

1. Disarankan kepada kepala sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan tetap dapat mempertahankan dan memupuk budaya sekolah (*school culture*) yang mendukung terhadap manajemen mutu terpadu hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja guru-guru dan pegawai secara terus-menerus dengan cara melakukan pengawasan atau supervisi secara berkala terhadap guru-guru sewaktu berlangsungnya proses belajar mengajar serta pengawasan atau pemeriksaan perlengkapan administrasi mengajar guru seperti RPP, bahan ajar, LKS dan lain sebagainya.

2. Disarankan kepada kepala sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan sebaiknya tetap dapat membangun komunikasi yang baik dengan semua guru, dan tetap bersikap adil terhadap semua guru, jangan pilih kasih terutama dalam pembagian-pembagian tugas hal ini akan meningkatkan persepsi guru terhadap kepala sekolah kearah yang lebih positif, menciptakan kepuasan kerja misalnya dengan peningkatan kesejahteraan guru dengan cara pengakuan/ menghargai prestasi guru dan pemberian insentif/ hadiah.
3. Disarankan kepada setiap guru sebaiknya perlu secara individu maupun dengan cara bersama-sama untuk meningkatkan kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru itu sendiri, misalnya melakukan penelitian tindakan kelas, menulis karya ilmiah, mengikuti workshop, seminar, serta pertemuan ilmiah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1979. *Pengelolaan Materil*, Yogyakarta: Jurusan AP, FIP, IKIP Yogyakarta.
- Dewi. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta: Prestasi Pustaka
- Fachruddin, 2003. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Cita Pustaka Media.
- Huberman Milles., terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, 1992. *Qualitativ data analisis*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, J Lexy , 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Margono Slamet,. 1999. *Pengantar Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. Makalah disajikan di Fakultas Pertanian IPB 17 Mei.
- Nawawi Hadari, 2005. *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gadjah Mada Pers
- Purwanto Ngalim, 1975. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Mutiara.
- Robert Bogdan C. & Biklen Sarl Knopp, 1992. *Qualitative Research For Education: An Introduction to Theory and Methods*, Boston, Allyn and Bacon, Inc,
- Rohedi, Tjetjep Rohendi, 1992. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sagala Saiful, 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah dan Masyarakat Strategi memenangkan persaingan mutu*, Jakarta: PT.Nimas Multima.
- Sallis, Edward. 1993. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page. London.
- Saroni Muhammad, 2006. *Manajemen Sekolah (Kiat Menjadi Pendidik Yang Kompeten)*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Spradley, J. P, 1980. *Participation Observation*, New York: Holt, Rinehard & Winstons.
- Subroto Suryo, 1984, *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan di Sekolah*, Yogyakarta: Bina Aksara.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Syafaruddin, 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan; Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.