

MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SEKOLAH DASAR SOLAFIDE SCHOOL

¹⁾I Putu Ayub Darmawan, ²⁾Rukayah, ³⁾Susilowati

¹⁾ STT Simpson, ²⁾Kepala SD Ungaran 5, ³⁾Kepala SD Langensari 2

Abstrak

Melalui tulisan ini, penulis memaparkan tentang pengelolaan pendidikan melalui Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dan hasil penelitian terhadap pelaksanaan MMT di SD Solafide School. Penulis mendeskripsikan tentang sejauh mana pelaksanaan MMT di SD Solafide School dan menganalisis penerapan MMT di SD Solafide School. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lima prinsip MMT yaitu berpusat pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, komitmen, pengukuran, dan pelibatan menyeluruh telah dilaksanakan di SD Solafide School, hanya dalam beberapa prinsip tersebut masih belum sepenuhnya maksimal.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Sekolah Dasar.

Abstract

Through this article, the author describes about the management of education through the Total Quality Management (TQM) and the results of a study of the implementation of the TQM in Solafide Elementary School. The author describes the extent to which the implementation of the TQM in Elementary School Solafide and analyze the application of TQM in SD Solafide School. The method used in this research is descriptive qualitative research. Five principles of TQM include: learner centered, continuous improvement, commitment, measurement, and total group involvement have been researched in Solafide Elementary School, just a few principles are still not fully maximized.

Keywords: Quality Management, Elementary School.

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan dalam berbagai bidang menuntut adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. SDM tersebut dihasilkan dari sebuah proses pendidikan yang berkualitas. Dalam upaya menghasilkan SDM berkualitas dan adanya tuntutan masyarakat yang menghendaki adanya pendidikan bermutu, maka sekolah harus melakukan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan, agar menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sallis (2012) mengungkapkan bahwa peningkatan mutu sangat penting bagi sekolah, sebab dengan peningkatan mutu maka diperoleh kontrol yang lebih baik. Dengan menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan jaminan mutu pendidikan kepada murid maka akan memberi harapan kepada masyarakat terhadap adanya pendidikan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, sekolah dapat melakukan pengelolaan pendidikan melalui Manajemen Mutu Terpadu (MMT).

Sekolah Dasar (SD) merupakan masa peletakan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi sehingga menjadi SDM yang berkualitas. Tidak hanya pada pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, pendidikan SD juga perlu dikelola dengan baik sehingga terjadi peningkatan mutu pendidikan. Pengelolaan SD dapat dilakukan dengan MMT.

Demikian pula SD Solafide School sebagai sekolah baru, yang pada mulanya memiliki 1 orang guru berlatar belakang pendidikan S1 non kependidikan, 1 orang berpendidikan DII PGSD, dan 1 orang lulusan SMA, serta belum memiliki sistem yang kuat dalam mengelola sekolah, maka ini menjadi tantangan berat untuk bersaing dengan sekolah lain yang ada di sekitarnya. Walaupun demikian sebagai sekolah baru, SD Solafide School telah menunjukkan prestasinya seperti Juara I OSN IPA, Juara II OSN Matematika tingkat Kecamatan Ungaran Barat pada tahun 2013, dan Juara II OSN IPA tingkat kabupaten Semarang pada tahun

2014. Untuk itu perlu upaya terus menerus dari pihak yayasan, sekolah dan semua pihak yang terkait untuk meningkatkan mutu. Dengan keterbatasan sumber daya yang ada, SD Solafide School terus meningkatkan mutu sekolah dengan MMT. Dengan MMT sekolah akan tertolong untuk menyesuaikan diri dengan keterbatasan dana dan waktu serta memudahkan untuk mengelola perubahan (Arcaro 2007). Sebagai sekolah baru SD Solafide School harus dapat menyesuaikan diri dengan keterbatasan yang dimiliki sehingga dapat mengelola perubahan dan meningkatkan mutu.

Tujuan dari penulisan makalah ini adalah akan mendeskripsikan tentang sejauh mana pelaksanaan MMT di SD Solafide School. Penulis juga akan melakukan analisis terhadap penerapan MMT di SD Solafide School.

TELAAH PUSTAKA

Mutu merupakan bagian penting dalam pendidikan. Mutu merupakan sebuah ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau jasa sudah berfungsi atau berguna sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (Sunnyoto 2012). Sementara Kristianty (2005) mengungkapkan bahwa:

Mutu juga berarti melakukan hal-hal yang tepat dalam organisasi pada langkah pertama, bukannya membuat dan memperbaiki kesalahan. Dengan memfokuskan hal-hal yang tepat pada kesempatan pertama, organisasi menghindari biaya tinggi yang berkaitan dengan pengerjaan ulang.

Dalam kaitannya dengan MMT, mutu merupakan sebuah pemikiran yang mendasar dan cara untuk membuat perubahan-perubahan dalam rangka menghadapi tantangan-tantangan dari luar. Dengan MMT sekolah dapat meningkatkan daya saingnya dengan lebih baik. Hal yang mendasar dalam MMT adalah proses perubahan yang berjalan terus menerus dan tidak tergesa-gesa (Sallis 2012). Becket dan Brookes (2008) mengungkapkan bahwa MMT

merupakan pendekatan manajemen yang komprehensif yang memerlukan kontribusi semua orang dalam organisasi untuk bekerja hingga mencapai manfaat jangka panjang bagi mereka yang terlibat dan masyarakat secara keseluruhan. Adapun prinsip-prinsip MMT adalah:

Berpusat Pada Pelanggan

Kebutuhan dan harapan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting dan harus menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu. Dalam MMT perhatian diberikan lebih banyak kepada pelanggan dari pada kepada penyedia layanan serta dibangunnya hubungan yang erat antara sekolah dengan pelanggan (Bush & Coleman 2012; Arcaro 2007). Dalam membangun tujuan pendidikan atau sekolah, kebutuhan pelanggan adalah fokusnya sehingga tujuan dari sistem sekolah harus meningkatkan kualitas pendidikan untuk semua siswa (Lunenburg 2010). Terdapat dua jenis pelanggan yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah setiap orang yang memiliki keterkaitan langsung dengan sistem sekolah, sementara pelanggan eksternal merupakan pengguna atau yang memanfaatkan *output* proses pendidikan (Arcaro 2007).

Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan menuntut adanya komitmen pada penilaian terhadap kualitas yang berkelanjutan. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan sekolah untuk melakukan monitoring terhadap proses kerja sehingga dapat mengidentifikasi peluang perbaikan sekolah. Sekolah dengan MMT memiliki ruang untuk melakukan perbaikan pada setiap proses baik itu kecil maupun besar, perbaikan kecil akan melengkapi perbaikan sekolah (Arcaro 2007). Dijelaskan oleh Sallis (2012) bahwa dengan MMT, sekolah mengalami perubahan permanen dan terarah serta akan mengalami siklus perbaikan secara terus menerus sehingga akan

tercipta sebuah upaya untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikan.

Komitmen

Komitmen terhadap kualitas merupakan bagian penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan dan sebuah pernyataan dengan penuh dedikasi untuk mewujudkan tujuan awal dari sebuah lembaga (Asmani 2009). Diungkapkan oleh Arcaro (2007), setiap orang memiliki tanggungjawab untuk meminimalkan timbulnya masalah dan memberi komitmen pada perbaikan berkelanjutan.

Pengukuran

Dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan diperlukan pengukuran yang jelas. Tujuan akhir pengukuran adalah untuk menilai kemampuan atau kinerja dan mengembangkan standar mutu sekolah. Pengukuran program dilakukan pada proses, program sosial, program bisnis, dan program pelatihan yang ada (Sallis 2012).

Pelibatan Menyeluruh

Kepala sekolah atau penyelenggara sekolah tidak dapat berjalan sendiri tetapi setiap orang harus berpartisipasi dan memberi kontribusi. Dalam upaya peningkatan kualitas, keterlibatan seluruh anggota/karyawan adalah hal yang sangat mendasar dalam MMT (Arcaro 2007; Draghici & Petchu 2010). Dalam pelaksanaan MMT setiap orang yang terkait secara langsung dengan sekolah seperti penyelenggara/yayasan, komite, kepala sekolah, guru, dan staff adalah pemberi kontribusi penting bagi sekolah. Sementara pelibatan konsumen (*stakeholder*) akan memberi keuntungan berupa dukungan yang kuat untuk peningkatan mutu sekolah. Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, maka diperlukan

keterlibatan menyeluruh dari setiap bagian di sekolah (Asmani 2009).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diteliti. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan MMT pendidikan di SD Solafide School. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan Pengurus Yayasan, Kepala Sekolah, Guru, Murid dan Orang Tua Murid SD Solafide School.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Objek Penelitian

SD Solafide School adalah salah satu sekolah swasta di Ungaran, tepatnya terletak di Jl. KH. Hasyim Ashari No. 101 Ungaran. Visi dari SD Solafide School adalah *Faith, Virtue and Compassion*, serta misinya adalah 1) mendidik murid untuk percaya dan takut akan Tuhan; 2) mendidik murid memiliki kemampuan yang kompetitif dalam era globalisasi; 3) mengutamakan pendekatan individu dalam memaksimalkan potensi murid; dan 4) mendidik murid untuk berkarakter terpuji dan menghormati orang tua.

Untuk melaksanakan misi mendidik murid agar memiliki kemampuan yang kompetitif dalam era globalisasi, SD Solafide School menjalankan program bilingual. Kurikulum dan program pendukung di sekolah ini diantaranya: 1) Kurikulum KTSP yang dikombinasi dengan Kurikulum Singapura; 2) *Native Speaker* dari Jerman; 3) *Speaking and intonation class*; 3) *Mandarin class*; 4)

Morning Devotion and Bible Reading; 5) Specialty teacher (Mandarin, Drawing, Computer, Vocal etc.).

Ketika dibuka pada tahun 2009, SD Solafide School hanya mendapatkan 5 murid. Dalam perkembangannya hingga tahun yang kelima, SD Solafide School memiliki murid sebanyak 70 anak. Pelajaran tambahan untuk mendukung program bilingual, SD Solafide School memberikan pelajaran *Intonation* dan *Grammar* bagi murid.

Analisis

Untuk terus meningkatkan mutunya, SD Solafide School melakukan MMT. Gambaran pelaksanaan MMT di SD Solafide School diuraikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Pelaksanaan MMT di SD Solafide School

No.	Prinsip MMT	Penerapan MMT
1.	Berpusat Pada Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Guru mendatangi dan berdiskusi dengan orang tua murid tentang masalah murid di sekolah. • Guru memberikan penanganan yang baik dengan prinsip kasih pada masalah yang dihadapi murid. • Sekolah memberikan pelajaran Bahasa Inggris 6 jam selama 1 minggu pada murid. • Memberikan pelajaran <i>Intonation</i> dan <i>Grammar</i> diluar pelajaran Bahasa Inggris pada murid. • Sekolah memberikan bahan-bahan penunjang bagi guru. • Menyediakan <i>Native Speaker</i> secara berkelanjutan.
2.	Perbaikan Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> • Yayasan mengupayakan terus menyediakan buku-buku pendukung pelajaran baik dari Indonesia dan Singapura. • Untuk meningkatkan kemampuan mengajar dengan bahasa Inggris, guru kelas diberi

		<p>pelajaran bahasa Inggris secara rutin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studi lanjut ke jenjang S1 dan S2 bagi guru. • Program pendampingan bagi guru yang belum lancar berbahasa Inggris.
3.	Komitmen	<ul style="list-style-type: none"> • Sekolah memberikan penghargaan bagi setiap prestasi guru maupun stafnya. • Guru berusaha meningkatkan kualitasnya dengan secara mandiri menambah pengetahuannya melalui pendidikan maupun belajar mandiri. • Orang tua murid mendukung kegiatan pembelajaran dan ekstrakurikuler sekolah.
4.	Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Yayasan melakukan evaluasi pada pelaksanaan kegiatan sekolah. • Sekolah melakukan evaluasi rutin setiap bulan pada kinerja guru dan staff.
5.	Pelibatan Menyeluruh	<ul style="list-style-type: none"> • Yayasan menyediakan fasilitas penunjang. • Guru terlibat secara langsung dalam upaya meningkatkan mutu. • Orang tua murid memberikan dukungan pada upaya peningkatan prestasi murid.
6.	--	<ul style="list-style-type: none"> • Beberapa guru sudah S1 kependidikan tetapi masih ada beberapa guru yang belum S1 kependidikan. • Sekolah biasanya mendatangkan <i>Native Speaker</i> dari Jerman, tetapi enam bulan terakhir sudah tidak ada lagi. • Penyampaian pelajaran dengan bahasa Inggris dirasa oleh siswa lebih menyenangkan tetapi pada kelas 5 penggunaan bahasa Inggris mulai berkurang.

Sumber: Data Primer, 2014.

SD Solafide School menjadikan murid sebagai pusat pelayanan dengan memberikan penanganan dan pemberian pelajaran tambahan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris murid. Komitmen bersama untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan dilakukan dengan penyediaan sarana,

peningkatan mutu guru, evaluasi rutin dan dengan dukungan orang tua murid (*stakeholder*).

Beberapa hal yang harus diperhatikan untuk peningkatan mutu SD Solafide School adalah masih ada beberapa guru yang kualifikasi pendidikannya belum S1 kependidikan, enam bulan terakhir sudah tidak ada lagi *Native Speaker* dan berkurangnya penggunaan bahasa Inggris pada kelas 5.

PEMBAHASAN

Sebelumnya dalam analisa di atas telah diungkapkan prinsip MMT dan penerapannya di SD Solafide School. Akan tetapi data yang dipaparkan dalam analisis di atas masih perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam.

Berpusat Pada Pelanggan

Pada prinsip berpusat pada pelanggan, SD Solafide School telah memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna seperti penanganan masalah murid dan memaksimalkan pemberian pelajaran bahasa Inggris. Orang tua murid menilai bahwa pelajaran yang diterima murid telah meningkatkan kemampuan penggunaan bahasa Inggris murid, hanya dari data analisis di atas nampak bahwa terdapat penurunan penggunaan bahasa Inggris pada kelas 5. Hal tersebut dapat menyebabkan kepuasan pelanggan pada pelayanan SD Solafide School dapat berkurang. Upaya sekolah untuk mendatangkan seorang *Native Speaker* merupakan upaya yang bagus, hanya dalam enam bulan terakhir tidak ada *Native Speaker*. Tidak adanya *Native Speaker* dalam enam bulan terakhir menyebabkan tanggapan kurang positif dari orang tua murid. Apabila kembali akan mendatangkan seorang *Native Speaker* sebaiknya SD Solafide School mendatangkan *Native Speaker* dari Amerika atau Inggris. Sebab bahasa Inggris dari dua negara tersebut jauh lebih baik dibandingkan dari Jerman.

Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan yang terjadi di SD Solafide School nampak dilakukan oleh Yayasan dengan meningkatkan sarana seperti buku-buku, memberikan kesempatan dan beasiswa bagi guru untuk melanjutkan pendidikan. Sementara oleh sekolah diwujudkan dalam bentuk memberikan pendampingan dan pelajaran tambahan bagi guru. Apabila perbaikan berkelanjutan pada kualitas guru selama ini ditekankan pada penggunaan bahasa Inggris, dalam waktu yang akan datang sebaiknya SD Solafide School melihat sisi peningkatan guru dalam memberikan bimbingan dan konseling pada siswa. Sebab selain perbaikan untuk menghasilkan lulusan yang kompetitif dalam era globalisasi, SD Solafide School juga memiliki misi mendidik murid untuk percaya dan takut akan Tuhan serta mengutamakan pendekatan individu dalam memaksimalkan potensi murid, maka untuk mencapai misi ini SD Solafide School juga perlu meningkatkan kemampuan guru dalam melakukan bimbingan dan konseling.

Komitmen Bersama dan Pengukuran

Pada prinsip komitmen sekolah menunjukkannya dengan memberikan penghargaan pada guru, sementara pada sisi guru, guru secara pribadi menunjukkannya dengan meningkatkan kualitasnya secara mandiri dan orang tua memberikan dukungan pada kegiatan sekolah. Sama halnya dengan prinsip perbaikan berkelanjutan, komitmen bersama untuk meningkatkan mutu secara menyeluruh masih belum sepenuhnya nampak. Bentuk komitmen peningkatan mutu oleh yayasan dan sekolah dapat diwujudkan dengan terus memberikan evaluasi terhadap kegiatan sekolah, fasilitas, serta kinerja guru dan staf. Hanya di SD Solafide School masih belum ditemukan sebuah instrument yang memadai untuk melakukan evaluasi. Mengingat instrument evaluasi penting bagi SD Solafide School maka sebaiknya yayasan sebagai pengelola maupun pihak SD Solafide School perlu memikirkan sebuah

instrument evaluasi untuk melakukan pengukuran sejauh mana upaya peningkatan mutu telah dilakukan.

Pelibatan Menyeluruh

Keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan mutu, dari data di atas telah melibatkan yayasan, guru, dan orang tua murid. Hanya masih perlu sebuah upaya yang lebih sungguh-sungguh dari guru dan orang tua murid untuk meningkatkan mutu sekolah.

PENUTUP

Dalam MMT terdapat lima prinsip yaitu berpusat pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, komitmen, pengukuran, dan pelibatan menyeluruh. Kelima prinsip MMT tersebut telah dilaksanakan di SD Solafide School hanya dalam beberapa prinsip tersebut masih belum sepenuhnya maksimal, seperti pada prinsip berpusat pada pelanggan ditemukan adanya penurunan penggunaan bahasa Inggris pada kelas 5 dan tidak adanya *Native Speaker* dalam enam bulan terakhir. Situasi tersebut dapat menyebabkan kepuasan pelanggan berkurang. Upaya perbaikan berkelanjutan telah dilakukan oleh Yayasan, sekolah, guru hanya perbaikan perlu meningkatkan kemampuan guru dalam memberikan bimbingan dan konseling pada siswa.

Komitmen sekolah untuk meningkatkan mutu ditunjukkan dengan memberi penghargaan pada guru, sementara komitmen guru ditunjukkan dengan secara mandiri meningkatkan kualitasnya dan komitmen orang tua nampak dukungan pada kegiatan sekolah. Pada prinsip pengukuran telah dilakukan evaluasi terhadap kegiatan sekolah, fasilitas, serta kinerja guru dan staf, hanya masih belum ada instrument untuk melakukan evaluasi. Keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan mutu, dari data di atas telah melibatkan yayasan, guru, dan orang tua murid. Hanya masih perlu sebuah upaya yang lebih sungguh-sungguh dari guru dan orang tua murid untuk meningkatkan mutu sekolah.

KEPUSTAKAAN

- Arcaro, J. S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asmani, J. M.. 2009. *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Becket, N. & Brookes, M. 2008. "Quality Management Practice in Higher Education – What Quality Are We Actually Enhancing?", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1), 40 – 54.
- Bush, T. & Coleman, M. 2012. *Manajemen Mutu Kepemimpinan Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Draghici, M. & Petchu, A.J. 2010. "TQM and Six Sigma – the Role and Impact on Service Organization", *The Romanian Economic Journal*, Year XIII, no. 36, June 2010.
- Kristianty, T. 2005. "Peningkatan Mutu Pendidikan Terpadu Cara Deming", *Jurnal Pendidikan Penabur*, No.04/ Th.IV /Juli 2005.
- Lunenburg, F.C. 2010. "Total Quality Management Applied to Schools", *Schooling*, Volume 1, Number 1, 2010
- Sallis, E.. 2012. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sunyoto, D. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

