

Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam

Wahyuli Lius Zen

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang
Jl. Prof. Mahmud Yunus Lubuk Lintah Kota Padang, Sumatera Barat - 25153
e-mail: wahyuli.zen@gmail.com

Abstrak: Manajemen mutu adalah ilmu atau seni yang mengatur tentang proses pendayagunaan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya yang mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien, berdasarkan ukuran, kadar, ketentuan dan penilaian tentang kualitas sesuatu barang maupun jasa (produk) sesuai dengan kepuasan pelanggan. Mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul dihadapan para guru, karyawan dan kepala sekolah. Mutu harus direncanakan. Karena itu ada trilogi mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu. Bagaimanapun juga, mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkelanjutan. Total atau terpadu berarti setiap orang dalam organisasi dilibatkan dalam mencapai produk yang diharapkan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta proses kerja atau kontribusi kegiatan (tugas) terhadap keberhasilan yang menyeluruh atau terpadu.

Kata Kunci: Pendidikan Islam, Manajemen, Mutu.

Pendahuluan

Lembaga pendidikan Islam harus dapat menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang mampu bersaing di era global yang akan banyak diminati oleh pengguna lembaga pendidikan karena mampu merespon tuntutan dan kebutuhan masyarakat secara luas. Untuk itu, lembaga pendidikan Islam harus secepatnya berbenah diri menjadi lembaga pendidikan unggul dan efektif serta mampu menunjukkan karakter Islaminya dalam merespons perkembangan pendidikan dan tuntutan pengguna pendidikan khususnya pendidikan Islam. Agar menjadi pendidikan yang unggul dan berdaya saing tinggi serta diminati oleh masyarakat, lembaga pendidikan Islam harus mulai berbenah diri yang berorientasi pada kebutuhan dan tuntutan dunia global tanpa

menghilangkan eksistensi dan karakteristik Islaminya. Maka dalam makalah ini penulis mencoba memaparkan beberapa langkah-langkah dan solusi dalam rangka merespons tuntutan dan kebutuhan lembaga pendidikan Islam akan literatur tentang manajemen mutu pendidikan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. *Arcaro S Jerome* menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu: 1) Fokus pada pelanggan. 2) Keterlibatan total 3) Pengukuran 4) Komitmen 5) Perbaikan berkelanjutan. Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Pada kesempatan ini, lembaga pendidikan Islam harus mampu merubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada mutu semua aktifitas yang berinteraksi didalamnya, seluruhnya mengarah pencapaian pada mutu. *Suryadi Poerwanegara* menyampaikan ada enam unsur dasar yang mempengaruhi suatu produk : 1) Manusia 2) Metode 3) Mesin 4) Bahan 5) Ukuran 6) Evaluasi Berkelanjutan.¹

Untuk itu perlu mengantisipasi keadaan ini dengan memperkuat kemampuan bersaing diberbagai bidang dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Sayangnya SDM kita saat ini memprihatinkan. Dalam upaya peningkatan SDM, peranan pendidikan sangat signifikan. Oleh karena itu sangat penting bagi pembangunan nasional untuk memfokuskan peningkatan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu akan diperoleh pada sekolah yang bermutu, dan sekolah yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula.

Berkaitan dengan peningkatan mutu bahwa 85% dari masalah-masalah mutu terletak pada manajemen (pengelolaan), oleh sebab itu sejak dini manajemen

¹ *Suryadi Prawirosentono, Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta, PT.Bumi Aksara. 2002), h. 12.

haruslah dilaksanakan seefektif dan seefisien mungkin. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah *TQM (Total Quality Management)* pada sistem pendidikan yang sering disebut sebagai: *Total Quality Management in Education (TQME)*. *Total Quality Manajement* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.²

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*” – pengelolaan –, sedangkan pelaksananya disebut dengan *manager* atau pengelola.³

Manajemen juga merupakan ilmu pengetahuan atau seni. Dikatakan sebagai seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dengan kata lain seni merupakan kecakapan yang diperoleh dari pengalaman-pengalaman dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

Pada awalnya istilah manajemen cenderung ditempatkan pada dunia bisnis dan perusahaan. Mengingat pentingnya peranan manajemen dalam usaha pengelolaan dunia pendidikan maka istilah manajemen diadaptasikan dalam dunia pendidikan. Dengan kata lain pendidikan memposisikan istilah manajemen dalam dunia pendidikan dan memunculkan istilah yang disebut dengan manajemen pendidikan.

Manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerja sama sekelompok manusia yang

² MN. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), h. 28.

³ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Ticoalu. Cet. Ketujuh, (Jakarta: Bumi Aksara. 2000), h. 1.

tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien.⁴

Tak dapat disangkal lagi bahwa manajemen adalah suatu hal penting yang menyentuh, mempengaruhi dan bahkan merasuki hampir seluruh aspek kehidupan manusia layaknya darah dan raga. Juga telah dimengerti bahwa dengan manajemen, manusia mampu mengenali kemampuannya berikut kelebihanannya dan kekurangannya. Begitu juga dalam dimensi pendidikan Islam manajemen telah menjadi sebuah istilah yang tak dapat dihindari demi tercapainya suatu tujuan. Untuk mencapai tujuannya, maka pendidikan Islam mesti dan harus memiliki manajemen yang baik dan terarah.

Pengertian Manajemen Peningkatan Mutu

Pengertian mengenai mutu pendidikan mengandung makna yang berlainan. Namun, perlu ada suatu pengertian yang operasional sebagai suatu pedoman dalam pengelolaan pendidikan untuk sampai pada pengertian mutu pendidikan, kita lihat terlebih dahulu pengertian mutu pendidikan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya).⁵ Menurut Oemar Hamalik, Pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam artian normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik, tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan hasil tes prestasi belajar.⁶

⁴ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: TERAS. 2009), h. 13.

⁵ Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,1999), h. 677.

⁶ Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya,1990), h. 33.

Korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana pengertian yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional an efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/ standar yang berlaku.⁷

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa bicara pendidikan bukanlah upaya sederhana, melainkan suatu kegiatan dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan selalu berubah seiring dengan perubahan jaman. Oleh karena itu pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntunan kehidupan masyarakat.

Manajemen Peningkatan Mutu (MPM) ini merupakan suatu model yang dikembangkan di dunia pendidikan, seperti yang telah berjalan di Sidney, Australia yang mencakup : a) *School Review*, b) *Quality Assurance*, dan c) *Quality Control*, dipadukan dengan model yang dikembangkan di Pittsburg, Amerika Serikat oleh Donald Adams, dkk. Dan model peningkatan mutu sekolah dasar yang dikembangkan oleh Sukamto, dkk. Dari IKIP Yogyakarta.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan di sekolah/madrasah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada pendidikan di sekolah itu sendiri, mengaplikasikan sekumpulan teknik, mendasarkan pada ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, dan pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat. Dalam Peningkatan Mutu yang selanjutnya disingkat MPM, terkandung upaya a) mengendalikan proses yang berlangsung di sekolah baik kurikuler maupun administrasi, b) melibatkan proses diagnose dan proses tindakan untuk menindak lanjuti diagnose, c) memerlukan partisipasi semua pihak: Kepala sekolah, guru, staf administrasi, siswa, orang tua dan pakar.

⁷ Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu pendidikan di sekolah Dasar*, (Jakarta: Depdikbud 1996), h. 8.

Berdasarkan pengertian di atas dapat difahami bahwa Manajemen Peningkatan Mutu memiliki prinsip :

1. Peningkatan mutu harus dilaksanakan di sekolah
2. Peningkatan mutu hanya dapat dilaksanakan dengan adanya kepemimpinan yang baik
3. Peningkatan mutu harus didasarkan pada data dan fakta baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif
4. Peningkatan mutu harus memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di sekolah
5. Peningkatan mutu memiliki tujuan bahwa sekolah dapat memberikan kepuasan kepada siswa, orang tua dan
6. masyarakat.

Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam

Pendidikan sebenarnya memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan peradaban Islam dan mencapai kejayaan umat Islam. Dilihat dari objek formalnya, pendidikan menjadi sarana kemampuan manusia untuk dibahas dan dikembangkan. Dalam pengalaman historis, tidak ada satu negara manapun yang mampu mencapai kemajuan yang hakiki tanpa didukung penyempurnaan pendidikan. Negara-negara Eropa yang terkenal sebagai kawasan negara-negara yang maju itu sebenarnya sebagai akibat dari pembangunan pendidikannya.⁸ Pendidikan merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat tergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan “Manusia” yang berkualitas lahir batin. Otomatis bangsa tersebut akan maju, damai dan tetram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka bangsa itu akan terbelakang disegala bidang.

Berbicara mengenai kualitas sumberdaya manusia. Islam memandang bahwa pembinaan sumberdaya manusia tidak dapat dilepaskan dari pemikiran

⁸ Mujamil Qomar, *Epistimologi Pendidikan Islam dari Metode Rasional hingga Metode Kritik*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 226.

mengenai manusia itu sendiri, dengan demikian Islam memiliki konsep yang sangat jelas, utuh dan komprehensif mengenai pembinaan sumberdaya manusia. Konsep ini tetap aktual dan relevan untuk diaplikasikan sepanjang zaman.

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

Globalisasi menuntut adanya perubahan paradigma dalam dunia pendidikan. Untuk melakukan hal tersebut, peranan manajemen pendidikan sangat signifikan untuk menciptakan sekolah atau madrasah yang bermutu. Lulusan bermutu merupakan SDM yang kita harapkan bersumber dari sekolah atau madrasah yang bermutu (efektif). Sudah siapkah sistem pendidikan kita untuk menetasakan mutu SDM yang mampu berkompetisi secara profesional dengan bangsa lain? Sebelum kita melangkah kesana dunia pendidikan harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Perbaikan manajemen pendidikan sekolah atau madrasah
2. Persediaan tenaga kependidikan yang profesional
3. Perubahan budaya sekolah/madrasah (visi, misi, tujuan dan nilai)
4. Peningkatan pembiayaan pendidikan
5. pengoptimalan dukungan masyarakat terhadap pendidikan.⁹

Selain itu untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di lingkungan pendidikan khususnya pendidikan Islam terletak pada Manajemen Mutu Terpadu yang akan memberi solusi para profesional pendidikan untuk menjawab tantangan masa kini dan masa depan. Karena Manajemen Mutu Terpadu dapat digunakan untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis dan pemerintah. Manajemen Mutu Terpadu dapat membentuk masyarakat responsive terhadap

⁹ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002), h. 16-17.

perubahan tuntutan masyarakat di era globalisasi ini. Manajemen Mutu Terpadu juga dapat membentuk sekolah yang tanggap dan mampu merespon perubahan yang terjadi dalam bidang pendidikan demi memberikan kepuasan pada stakeholder.

Abad ke-21 merupakan momentum yang penuh tantangan bagi negara sedang berkembang seperti Indonesia. Kita perlu mencari model baru manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu lulusan sekolah/madrasah. Tak ada salahnya jika mempelajari usaha-usaha di bidang pendidikan dalam beberapa dekade terakhir abad XX di negara maju, seperti Amerika, Jepang, dan Inggris. Negara-negara tersebut ketika itu merasa perlu menerapkan TQM (Total Quality Manajemen) atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan, tapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan.¹⁰

Pengertian *Total Quality Management* (TQM) menurut Edward Sallis adalah; *a philosophy and a methodology which assists institutions to manage change and to set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressure*. Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa Manajemen Mutu Terpadu adalah merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.¹¹ Jadi dengan kata lain Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) adalah cara yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pendidikan untuk tujuan peningkatan mutu pendidikan.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.¹² TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan

¹⁰ Syafaruddin, *Manajemen Mutu*, h. 20.

¹¹ *Ibid.*, h. 29.

¹² Edward Sallis, *Total Quality Management*, terj., Ahmad Ali Riyadi, (Yogyakarta: Ircisod. 2006), h. 73.

pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.¹³

Lembaga pendidikan adalah wahana proses belajar mengajar bagi peserta didik. Untuk meningkatkan mutu pembelajaran, banyak sekolah yang sudah menerapkan *Total Quality Manajement* (TQM) sehingga berhasil pada beberapa dekade terdahulu.¹⁴

Dewasa ini perkembangan pemikiran manajemen sekolah atau madrasah mengarah pada sistem manajemen yang disebut TQM (*Total Quality Management*) atau Manajemen Mutu Terpadu. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga madrasah) terhadap kegiatan madrasah. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu berarti semua warga madrasah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan.

Sebelum hal itu tercapai, maka semua pihak yang terlibat dalam proses akademis, mulai dari komite madrasah, kepala madrasah, kepala tata usaha, guru, siswa sampai dengan karyawan harus benar-benar mengerti hakekat dan tujuan pendidikan ini. Dengan kata lain, setiap individu yang terlibat harus memahami apa tujuan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh dari individu yang terlibat, tidak mungkin akan diterapkan Manajemen Mutu Terpadu.

Dalam ajaran Manajemen Mutu Terpadu, lembaga pendidikan (madrasah) harus menempatkan siswa sebagai “klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai “stakeholders” yang terbesar, maka suara siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi madrasah. Tanpa suasana yang demokratis manajemen tidak mampu menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, yang terjadi adalah kualitas pendidikan didominasi oleh pihak – pihak tertentu yang seringkali memiliki kepentingan yang bersimpangan dengan hakekat pendidikan.

¹³ Nasution, *Manajemen Mutu*, h. 18.

¹⁴ Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, (Jakarta: Quantum Teaching. 2005), h. 150.

Komponen-komponen dari model implementasi *Total Quality Management* dalam pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan
2. Pendekatan fokus terhadap pelanggan
3. Iklim organisasi
4. Tim pemecahan masalah
5. Tersedia data yang bermakna
6. Metode ilmiah dan alat-alat
7. Pendidikan dan latihan.¹⁵

Pemimpin lembaga pendidikan Islam, khususnya di lingkungan pesantren dan madrasah merupakan *motivator, event Organizer*, bahkan penentu arah kebijakan sekolah dan madrasah yang akan menentukan bagaimana tujuan-tujuan pendidikan pada umumnya direalisasikan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:¹⁶

1. Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif
2. Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3. Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan
4. Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pengawai lain di sekolah
5. Bekerja dengan Tim manajemen.
6. Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan

¹⁵ Syafaruddin dan Irwan, *Manajemen Pembelajaran*, h. 150-152.

¹⁶ E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002), h. 126.

ditentukan oleh *stakeholder* lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/ manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Keberhasilan aplikasi Manajemen Mutu Terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah atau madrasah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah sebagai berikut:¹⁷

1. Siswa puas dengan layanan sekolah
2. Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya
3. Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan
4. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan mutu sekolah atau madrasah perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:¹⁸

1. Menyamakan komitmen mutu oleh kepala sekolah/madrasah
2. Mengusahakan adanya program peningkatan mutu sekolah/madrasah
3. Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah/madrasah
4. Kepemimpinan kepala sekolah/madrasah yang efektif
5. Ada standar mutu lulusan
6. Jaringan kerja sama yang baik dan luas
7. Penataan organisasi sekolah/madrasah yang baik
8. menciptakan iklim dan budaya sekolah/madrasah yang kondusif.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholder* lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat

¹⁷ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Ciputat Press. 2005), h. 288.

¹⁸ *Ibid.*, h. 290.

menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha / manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang diharapkan, perlu memperhatikan hal-hal berikut dibawah ini:

1. Kerjasama Tim (*Team Work*)

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

Ada tiga komponen saling berkaitan yang mempengaruhi kinerja dalam produktifitas suatu tim dan ini merupakan kunci keberhasilan tim, yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi secara keseluruhan
- b. Tim Kerja
- c. Para individu anggota tim

Strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam Pencapaian Tujuan yang hendak dicapai pada lembaga pendidikan Islam adalah sebagai berikut:

- a. Saling ketergantungan
- b. Perluasan Tugas
- c. Penjajaran (*alignment*)
- d. Bahasa yang umum
- e. Kepercayaan/Respek
- f. Kepemimpinan

- g. Keterampilan pemecahan masalah
- h. Keterampilan menangani kompromisasi/konflik
- i. Penilaian/tindakan
- j. Penghargaan

2. Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Sekolah yang baik adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Pelanggan sekolah ada dua macam:

- a. Pelanggan Internal : guru, pustakawan, laborat, teknisi dan administrasi.
- b. Pelanggan Eksternal terdiri dari:
 - 1) Pelanggan primer : siswa
 - 2) Pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat.
 - 3) Pelanggan tertier: pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi dan dunia usaha).

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

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

Adapun komponen-komponen yang harus dilibatkan secara berkesinambungan guna mencapai tujuan dalam Manajemen Peningkatan Mutu pada suatu lembaga pendidikan adalah sebagai berikut :

a. Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada sekolah/madrasah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di sekolah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa.

Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang memiliki andil dalam kegiatan-kegiatan instruksional atau pembuatan peraturan sekolah memiliki rasa cinta terhadap sekolah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan-kegiatan sekolah.

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

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

b. Keterlibatan Orang Tua

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

Cara alternatif untuk mengakrabkan antara sekolah dan orang tua yaitu: Melakukan komunikasi secara intensif, secara proaktif sekolah menghubungi orang tua siswa. Ini dapat dilakukan :

1. Kirimkan ucapan selamat bergabung dengan sekolah dan Komite Sekolah, bagi orang tua siswa baru, setelah perlu dilakukan perkenalan dan orientasi singkat agar orang tua mengetahui sekolah dengan aktivitasnya.
2. Rapat tertentu, sebaiknya dilakukan pada level kelas, sehingga diantara rapat dapat efektif dan orang tua dapat saling kenal.
3. Kirimkan berita sekolah secara periodik, sehingga orang tua selalu mengetahui perkembangan terakhir.
4. Bagikan daftar personal sekolah secara lengkap, termasuk alamat dan tugas-tugas pokok mereka, sehingga orang tua dapat menghubungi.
5. Mengundang orang tua jika anaknya berprestasi, jangan hanya mengundang kalau anaknya bermasalah.
6. Melakukan kunjungan rumah bila diperlukan.

7. Lakukan identifikasi kebutuhan sekolah dan bagaimana orang tua dapat membantu pada kegiatan tersebut. Libatkan guru, staf dan wakil Komite Sekolah dalam identifikasi tersebut. Susun uraian tugas untuk posisi-posisi yang mungkin dapat dibantu oleh orang tua sebagai relawan. Upayakan tugas tersebut tidak terikat oleh jadwal waktu yang ketat.
8. Bantu guru untuk menyusun program relawan yang terkait dengan tugasnya.
9. Informasikan secara luas program relawan tersebut, lengkap dengan diskripsi tugas untuk setiap tugas/posisi.
10. Undang orang tua yang bersedia menjadi relawan.
11. Berikan penghargaan bagi orang tua yang telah melaksanakan tugas sebagai relawan.

Penutup

Pendidikan Islam dilaksanakan dalam berbagai jalur, jenjang, dan bentuk yang ada, seperti pada jalur pendidikan formal, non formal, Informal, kesemuanya itu perlu pengelolaan atau manajemen yang sebaik-baiknya, sebab jika tidak bukan hanya gambaran negatif tentang pendidikan Islam yang ada pada masyarakat akan tetap melekat dan sulit dihilangkan bahkan mungkin Pendidikan Islam yang hak itu akan hancur oleh kebathilan yang dikelola dan tersusun rapi yang berada di sekelilingnya, sebagaimana dikemukakan Ali bin Abi Thalib: *"kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dihancurkan oleh kebathilan yang tersusun rapi"*. Mempertahankan kepuasan pelanggan membuat organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

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

mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan.

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

Jadi tujuan Manajemen Mutu Terpadu merupakan tanggung jawab atau kewajiban untuk mencapai atau mengejar kepuasan pelanggan. Yang dengan kata lain mutu terpadu adalah "*people oriented*" yang dimulai dari orang dan berakhir pada orang. Mutu terpadu dalam pendidikan membuat setiap orang berjanji untuk melayani orang lain berdasarkan setiap tuntutan kebutuhan pendidikan.

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala madrasah, antara guru dan kepala madrasah, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga madrasah. Pentransferan ilmu tidak lagi bersifat *one way communication*, melainkan *multiple way communication*. Ini berkaitan dengan budaya akademis.

Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi madrasah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas- luasnya bagi warga madrasah. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial.

Singkatnya, Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses

birokrasi. Sistem madrasah yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan madrasah itu sendiri.

Sebagai saran bagi kita semua yang peduli dengan pendidikan Islam, Manajemen Peningkatan Mutu yang sering di seminarkan dan dikenalkan pada dunia pendidikan, ternyata banyak warga sekolah terutama guru yang belum tahu, kenal, dan memahami. Kebanyakan hanya diketahui oleh kepala sekolah, dan calon kepala sekolah. Disarankan agar hal ini disebarluaskan dan betul-betul bisa dilaksanakan di sekolah-sekolah.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Dzaujak, *Penunjuk Peningkatan Mutu pendidikan di sekolah Dasar*, Jakarta: Depdikbud 1996.
- Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra. 2001.
- Hafidudin, Didin, dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Pratik*, Gema Insani, Jakarta, 2003.
- Hamalik, Oemar, *Evaluasi Kurikulum*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990.
- Mulyasa, E., *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2002.
- Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- Prawirosentono, Suryadi. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, PT.Bumi Aksara. 2002.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1999.
- Qomar, Mujamil, *Epistemologi Pendidikan Islam dari Metode Rasional hingga Metode Kritik*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kalam Mulia. 2008.
- Rosyada, Dede, *Paradigma Pendidikan Demokatis*, Jakarta: Kencana 2004.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management*, terj., Ahmad Ali Riyadi, Yogyakarta: Ircisod. 2006.
- Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Yogyakarta: TERAS. 2009.
- Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, Jakarta: Quantum Teaching. 2005.
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press. 2005.
- _____, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Jakarta: Grasindo 2002.
- Terry, George R., dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. G.A Ticoalu. Cet. Ketujuh, Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah / Madrasah (MMBS/M)*, CEQM. 2004.