

MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA LEMBAGA PENDIDIKAN SEBAGAI BIDANG GARAP MANAJEMEN PENDIDIKAN

Andreas Avelino Christian, Ag. Sri Purnami, Rahmat Mulyono
SD Sang Timur Yogyakarta, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Universitas
Sarjanawiyata Tamansiswa
Andreasavelino44@gmail.com, purnami@ustjogja.ac.id,
rahmat.mulyono@ustjogja.ac.id

ABSTRACT

Education is a very important issue in human life. Automatically this nation will progress, be peaceful and stable. On the other hand, if a nation's education experiences stagnation, then that nation will be backward in all fields. This concept remains current and relevant to apply throughout the ages. Currently, National Education is facing crucial problems. Creating a quality educational institution as expected by many people or society is not only the responsibility of the school, but is the responsibility of all parties including parents and the business world as internal and external customers of an educational institution. that there are five characteristics of a quality school, namely: (1) Focus on customers. (2) quality improvement (3) measurement (4) commitment (5) continuous improvement.

Keywords: *Educational Institutions, Quality Management*

ABSTRAK

Pendidikan merupakan masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Otomatis bangsa ini akan maju, damai dan tetram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi, maka bangsa tersebut akan terbelakang dalam segala bidang. Konsep ini tetap kekinian dan relevan untuk diterapkan sepanjang zaman. Saat ini, Pendidikan Nasional sedang menghadapi persoalan krusial. Mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas seperti yang diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua dan dunia usaha sebagai pelanggan internal dan eksternal suatu lembaga pendidikan. bahwa ada lima ciri sekolah yang berkualitas, yaitu: (1) Fokus pada pelanggan. (2) peningkatan mutu (3) pengukuran (4) komitmen (5) perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Lembaga Pendidikan, Manajemen Mutu

A. Pendahuluan

Di era modern ini persaingan pendidikan semakin meningkat dan berbagai strategi dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat atau peminat dalam hal ini stakeholder eksternal agar memiliki antusias yang tinggi terhadap dunia pendidikan khususnya lembaga pendidikan.

Untuk menarik perhatian masyarakat lembaga selalu berusaha untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak termasuk di dalamnya masyarakat dengan melibatkan mereka dalam merumuskan pengelolaan lembaga pendidikan serta yang menjadi pemantau proses pendidikan.

Adanya keterkaitan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat inilah yang masih belum disadari oleh kedua belah pihak, terutama masyarakat awam yang beranggapan bahwa mereka dengan lembaga pendidikan adalah lingkungan yang berbeda, padahal keterlibatan mereka sangat memberikan pengaruh yang positif bagi lembaga pendidikan. Di pihak lembaga pendidikan juga belum memberikan ruang gerak bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses pendidikan walaupun ada hanya sebatas keterlibatan secara materi sedangkan secara fisik dan psikis belum dilibatkan secara maksimal.

Lembaga pendidikan adalah suatu wadah yang berguna untuk membina manusia, membawa ke arah masa depan yang lebih baik. Setiap orang yang berada pada wadah tersebut akan mengalami perubahan dan perkembangan menurut warna dan corak institusi tersebut. Dimana lembaga pendidikan tersebut (keluarga, sekolah dan masyarakat) K.H. Dewantara menyebut "tri pusat pendidikan" Sementara Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 menyebutnya dengan jalur pendidikan informal, formal dan non formal. Dalam sistem pendidikan nasional, masing-masing lembaga tersebut, mempunyai kaitan tanggung jawab yang terpadu dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan nasional.

Fungsi dan tujuan pendidikan di Indonesia telah diatur didalam undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional. Di dalam undang-undang tersebut

memuat segala hal yang bersangkutan dengan pelaksanaan pendidikan nasional di Indonesia yang meliputi dari pengertian pendidikan, fungsi dan tujuan pendidikan, jenis-jenis pendidikan, jenjang pendidikan, standart pendidikan dan lain sebagainya. Dengan demikian arah pendidikan di Indonesia sudah ditentukan dengan sedemikian rupa. Mengacu pada undang-undang No.20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional fungsi pendidikan yaitu Pasal 3 yang menyatakan bahwa "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Program pendidikan didasarkan pada tujuan umum pendidikan yang diturunkan dari tiga sumber yang meliputi keluarga, masyarakat, dan pemerintah. Yang diturunkan dari masyarakat yang mencakup konsep luas seperti memanusiakan manusia, membentuk manusia, manusia yang berkepribadian, manusia yang bertanggung jawab dan sebagainya. Tujuan umum ini menyangkut pertimbangan filsafat dan etika yang diturunkan dari harapan masyarakat, seperti apa yang telah tercantum dalam falsafah bangsa.

Pendidikan merupakan masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia (Yusuf & Abrori, 2022).

Kemajuan suatu bangsa sangat bergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan “manusia” yang berkualitas jasmani dan rohaninya (Abrori & Nurkholis, 2019). Otomatis bangsa ini akan maju, damai dan tetram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi, maka bangsa tersebut akan terbelakang dalam segala bidang. Konsep ini tetap kekinian dan relevan untuk diterapkan sepanjang zaman. Saat ini, Pendidikan Nasional sedang menghadapi persoalan krusial. Isu yang paling sensitif terkait dengan kualitas pendidikan, relevansi pendidikan, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, debirokratisasi dan perilaku pemimpin pendidikan. Hal ini sangat bertentangan dengan Undang - Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (sisdiknas) bab II pasal 3 menyebutkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta (Rahmah & Hudaidah, 2021).

Mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas seperti yang diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua dan dunia usaha sebagai pelanggan internal dan eksternal suatu lembaga pendidikan (Nurwahyuni & Hudaidah, 2021). Arcaro S Jerome mengatakan bahwa ada lima ciri sekolah yang

berkualitas, yaitu: (1) Fokus pada pelanggan. (2) peningkatan mutu (3) pengukuran (4) komitmen (5) perbaikan berkelanjutan. Kualitas produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu mengelola seluruh potensinya secara optimal, mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat (Arcaro, 1997). Pada kesempatan ini, lembaga pendidikan Islam harus mampu mengubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada kualitas dari segala aktivitas yang berinteraksi di dalamnya, yang kesemuanya bermuara pada pencapaian kualitas. Daulai (2019) menyatakan bahwa ada enam elemen dasar yang mempengaruhi suatu produk, manusia, metode, mesin, bahan, ukuran, evaluasi berkelanjutan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Management berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengelola. Penataan dilakukan melalui suatu proses dan disusun berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen, sehingga manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan (Daft, 2015). Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks pendidikan adalah filosofi metodologis perbaikan terus-menerus, yang dapat menyediakan seperangkat alat praktis untuk setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, sekarang dan di masa depan (Oakland, 2014). Sementara itu, Edward Sallis mengatakan bahwa

TQM adalah sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi bisnis berorientasi kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Sallis, 2014) TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, jasa, orang, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Pada saat ini perkembangan manajemen pendidikan telah mengarah kepada sistem manajemen mutu terpadu atau disebut TQM (*Total Quality Management*). Beberapa institusi pendidikan dalam memperbaiki kualitas pendidikan-nya menerapkan *Total Quality Management* yang bersifat menyeluruh, sistematis dan berkelanjutan untuk penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas (Khadijah, 2015).

Total Quality Management merupakan cara terbaik yang digunakan untuk persaingan dan memiliki keunggulan dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Pada dasarnya konsep TQM dikembangkan untuk menjaga keseimbangan dan kestabilan organisasi bisnis sebagai dampak dari semakin tajamnya persaingan dalam bidang usaha. Akan tetapi, dalam perkembangan TQM diterapkan juga dibidang industry, jasa dan pendidikan (Surahyo, 2015).

Manajemen pendidikan adalah bagian dari proses manajemen sekolah, karena merujuk pada penataan sumber daya manusia, kurikulum, fasilitas, sumber belajar dan dana serta upaya mendapati tujuan lembaga sekolah secara dinamis. Manajemen pendidikan

merupakan suatu sistem pengelolaan dan penataan sumber daya pendidikan, seperti tenaga kependidikan, peserta didik, masyarakat, kurikulum, dana (keuangan), sarana dan prasarana pendidikan, tata laksana dan lingkungan pendidikan. Muhammad Nur dkk dalam Soepardi dikutip dari Mulyasa, mengungkapkan bahwa "Garapan manajemen pendidikan meliputi bidang; organisasi kurikulum, perlengkapan pendidikan, media pendidikan, personil pendidikan, hubungan kemanusiaan, dan dana finansial atau keuangan".

Menurut Joseph C. Field (dalam Syafaruddin, 2002), mutu terpadu pendidikan adalah setiap orang bertanggung jawab atau berkewajiban untuk mencapai atau mengejar kepuasan pelanggan. Suatu mutu terpadu dalam pendidikan membuat setiap orang berjanji untuk melayani orang lain berdasarkan setiap tuntutan kebutuhan pendidikan. Di sisi lain, Fathurrohman dan Suryana (2011) menjelaskan manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan yang komprehensif dan integratif merupakan cara organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten mencapai perkembangan pembaharuan secara kontinyu dalam setiap aspek aktivitas organisasi. Konsumen haruslah diberikan pelayanan terbaik, karena merekalah organisasi tumbuh dan berkembang. Selanjutnya, Fathurrohman dan Suryana menjelaskan bahwa tujuan manajemen mutu terpadu adalah memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan seefisien mungkin, bahkan manajemen mutu

terpadu dalam pendidikan dapat menguntungkan semua pihak dengan asumsi bahwa manajer pendidikan dapat mengelola lembaga pendidikan tersebut untuk senantiasa berorientasi pada perbaikan mutu yang terus menerus sejalan dengan perkembangan internal dan eksternal organisasi serta bersifat transparan bisa diaudit hasil dan prosesnya. Serta akan dilakukan evaluasi setelah proses dilaksanakan.

Dalam manajemen mutu terpadu, mutu ditentukan oleh para pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka lembaga pendidikan dapat menyadari dan menghargai makna mutu. Semua upaya dalam manajemen mutu terpadu harus selalu diarahkan pada tujuan utama, yaitu tercapainya kepuasan pelanggan.

Manajemen Mutu terpadu membantu mencapai tujuan dan tugas pendidikan. Konsep TQM tidak hanya meningkatkan kualitas manajemen tetapi juga seluruh institusi pendidikan (Sallis, 2014). Salah satu kemungkinan penggunaan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di Indonesia adalah pendekatan berdasarkan Standar Manajemen Mutu Pendidikan, Standar Manajemen Mutu Pendidikan, menunjukkan validitasnya dan dapat direkomendasikan sebagai model yang memberikan pendidikan berkualitas kepada pengguna inst

itusi yang menerapkannya. Pendekatan TQM dalam pendidikan tidak hanya melibatkan pencapaian

kualitas tinggi tetapi juga mempengaruhi semua segmen proses pendidikan: organisasi, manajemen, hubungan interpersonal, materi dan sumber daya manusia, dan lain-lain. Menerapkan pendekatan yang dijelaskan di atas mutunya menjadi terpadu (integral). Pengenalan manajemen mutu terpadu membutuhkan sejumlah perubahan di lembaga pendidikan (Sadikoglu & Olcay, 2014).

Pendidikan keluarga merupakan lembaga pendidikan pertama dan utama. Dikatakan sebagai lembaga pendidikan pertama karena keluarga adalah tempat dimana anak pertama kali mendapat pendidikan, sedangkan dikatakan utama karena hampir semua pendidikan awal yang diterima anak adalah dalam keluarga. Karena itu, keluarga merupakan lembaga pendidikan tertua, yang bersifat informal dan kodrati. Ayah dan ibu sebagai pendidik, dan anak sebagai siswa terdidik. Tugas keluarga adalah meletakkan dasar-dasar bagi perkembangan anak agar anak dapat berkembang secara baik. Keluarga memiliki tugas utama dalam peletakan dasar terutama bagi pendidikan akhlak, dan pandangan hidup keagamaan. Suasana pendidikan keluarga ini sangat menentukan, sebab dari sinilah keseimbangan jiwa di dalam perkembangan individu selanjutnya ditentukan

Melalui pendidikan keluarga ini, hak yang melekat pada diri anak untuk memperoleh pendidikan dapat terealisasi khususnya kebutuhan akan rasa kasih sayang sehingga anak dapat berkembang dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya hubungan darah antara pendidik dengan anak

didik, yang didasarkan atas hubungan rasa cinta kasih sayang. Demikian halnya suasana relegius, diharapkan dapat dijumpai dalam kehidupan keluarga untuk memberikan pengalaman religius bagi anak.

Pendidikan merupakan salah satu sara yang digunakan oleh pemerintah guna melakukan penyelarasan dan proses pembentukan bangsa yang berguna bagi negara. Dalam hal ini pendidikan digunakan sebagai motor unttuk berbagai kepentingan mulai dari kepentingan politik hingga kepentingan sosial. Tidak jarang pendidikan dijadikan wacana utama atau jargon bagi para calon-calon pejabat guna meraih suara dari masyarakat, hal tersebut mulai dari program pendidikan gratis hingga pendidikan terbuka. Kesemuanya itu hanya menjadi wacana semata melihat keadaan yang sebenarnya wacana tersebut sulit untuk dipenuhi. Dalam hal fungsi dan tujuan pendidikan bagi pemerintag pada dasarnya bertujuan untuk mempersiapkan generasi bangsa guna menjadi generasi yang lebih baik.

Akibat terbatasnya kemampuan orang tua dalam mendidik anaknya, maka dipercayakanlah tugas mengajar itu kepada orang dewasa lain yang lebih ahli dalam lembaga pendidikan formal, yaitu guru. Sekolah sebagai wahana pendidikan ini, menjadi produsen (penghasil) individu yang berkemampuan secara intelektual dan skill. Karenanya, sekolah perlu dirancang dan dikelola dengan baik. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki beberapa karakteristik antara lain :

- a. Diselenggarakan secara khusus dan dibagi atas jenis dan jenjang yang memiliki hubungan hierarkis.
- b. Usia anak didik di suatu jenjang pendidikan relatif homogen.
- c. Waktu pendidikan relatif lama sesuai dengan program pendidikan yang harus diselesaikan.
- d. Materi atau isi pendidikan lebih banyak bersifat akademis dan umum.
- e. Adanya penekanan tentang kualitas pendidikan sebagai jawaban kebutuhan di masa yang akan datang.

Selain memiliki karakteristik, proses pendidikan di sekolah juga memiliki sifat-sifat sebagai berikut :

- a. Tumbuh sesudah keluarga (pendidikan kedua), maksudnya sekolah memikul tanggung jawab dari keluarga untuk mendidik anak-anak mereka.
- b. Lembaga pendidikan formal, dalam arti memiliki program yang jelas, teratur dan resmi.
- c. Lembaga pendidikan tidak bersifat kodrati. Maksudnya hubungan antara guru dan murid bersifat dinas, bukan sebagai hubungan darah.

Pada perisipnya, sekolah lahir dan berkembang secara efektif dan efisien dari, oleh dan untuk masyarakat. Sekolah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mendidik warga negara.

Dalam pelaksanaan program manajemen sekolah, strategi yang diterapkan tentu tercapainya peningkatan mutu pendidikan, meliputi: sosialisasi program, analisis SWOT, pemecahan masalah, peningkatan mutu, dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program

sekolah. Evaluasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program yang telah dilaksanakan. Evaluasi pelaksanaan program sekolah perlu dibuat laporan yang terdiri dari laporan keuangan dan laporan teknis dan semua itu harus melalui digitalisasi agar dapat merealisasikan sekolah yang mempercepat gerakan pertumbuhan mutu yang di miliki oleh lembaga sekolah tersebut (Muhammad, 2011).

Peluang besar bagi lembaga pendidikan dengan adanya desentralisasi pendidikan yang memberikan kebebasan bagi lembaga pendidikan untuk mengelola lembaganya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di sekitarnya dan menjadi cikal bakal munculnya teori dan aplikasi manajemen berbasis sekolah (MBS) yang menuntut peran masyarakat secara maksimal di dalamnya. Dengan adanya kebijakan desentralisasi tersebut salah satu konsekuensi dalam penyelenggaraan pendidikan yang berbasis masyarakat adalah menanti keterlibatan masyarakat secara keseluruhan yaitu orangtua siswa, masyarakat sekitar sekolah, pengusaha organisasi social kemasyarakatan dan pemerintah dalam penyelenggara pendidikan. Oleh karena itu sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan harus dapat menjalin kerjasama dengan masyarakat baik dari segi pemikiran, tenaga, pembiayaan serta pemecahan masalah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan (Hasbullah, 2013)

Ruang lingkup manajemen pendidikan terbagi menjadi 4 hal, yaitu ruang lingkup menurut wilayah

kerja, ruang lingkup menurut objek garapan, ruang lingkup menurut fungsi atau urutan kegiatannya dan menurut pelaksana. Untuk ruang lingkup pertama meliputi manajemen pendidikan seluruh Negara , manajemen pendidikan satu provinsi, satu kabupaten/ kota, unit kerja dan manajemen kelas. Manajemen kelas ini adalah inti dari sebuah manajemen pendidikan tersebut, karena di dalam kelas proses pengajaran berlangsung (Hermawansyah, 2021).

Menurut Sulianti, dkk (2019) pendidikan adalah dasar ilmu yang harus dimiliki oleh setiap warga negara sesuai dengan aturan yang sudah berlaku untuk setiap warga negara berhak mendapatkan pengajaran atau wajib belajar selama 12 tahun sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga, pendidikan merupakan dasar yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia agar tidak buta akan hukum maupun ilmu yang berkembang sesuai dengan tuntutan zaman.

Tirtarahardja dan Sula (2005) pengertian lembaga pendidikan adalah tempat berlangsungnya pendidikan, khususnya pada tiga lingkungan utama yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat, sedangkan pendapat dari, Hasbullah (2013) lembaga pendidikan adalah tempat berlangsungnya proses pendidikan yang meliputi pendidikan keluarga, sekolah dan masyarakat.

Lembaga pendidikan merupakan sistem terbuka bagi masyarakat, sebagai sistem yang terbuka sudah jelas tidak dapat mengisolasi diri serta

penting untuk menyadari keberadaan masyarakat baik ide-idenya, kebutuhan-kebutuhannya serta nilai-nilai yang ada di masyarakat. Begitupun sebaliknya menyadari bahwa lembaga pendidikan sangat membantu mereka untuk menyiapkan SDM yang berkualitas tentu sesuai dengan keinginan mereka sendiri dengan tidak membiarkan lembaga pendidikan saja yang berperan aktif tetapi masyarakat juga karena bagaimanapun dalam membentuk manusia dewasa melalui proses pendidikan tidak akan bias terwujud tanpa dukungan dan kerjasama dari masyarakat. Pada hakekatnya lingkungan pendidikan itu ada tiga yang sangat erat kaitannya dan tidak bias berdiri sendiri, yaitu lingkungan pendidikan di keluarga, lingkungan pendidikan di lembaga pendidikan dan lingkungan pendidikan di masyarakat. Jadi, antara lembaga pendidikan dan masyarakat terjadi komunikasi dua arah untuk saling bias memberi dan saling menerima.

Pendidikan di Indonesia sangat berperan penting dalam membangun masyarakat. Melalui pendidikan, masyarakat melakukan transformasi budaya, menciptakan tenaga kerja, menciptakan alat kontrol sosial dan lain sebagainya. Dengan demikian perkembangan masyarakat dapat berjalan secara berkelanjutan. Berdasarkan kelima fungsi dan tujuan pendidikan bagi masyarakat tentunya masyarakat akan sangat diuntungkan dalam hal birokrasi, sosial dan ketenagakerjaannya.

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang di sekolah akhir-akhir ini, namun siswa tidak dilibatkan secara maksimal dan

mempengaruhi proses persiapan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu dirancang agar dalam penyusunan kurikulum dan peraturan sekolah disusun secara adil dan efektif dengan melibatkan siswa. Penting untuk melibatkan siswa dalam proses pengambilan keputusan seperti dalam pengembangan kurikulum dan hal-hal yang berkaitan dengan desain materi pembelajaran. Lingkungan kelas yang memberikan otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan siswa untuk berekspresi, secara kreatif menunjukkan kemampuan belajar secara konseptual dan menikmati tantangan. Siswa yang mengikuti kegiatan pembelajaran atau pembuatan peraturan sekolah memiliki kecintaan terhadap sekolah dan pada gilirannya mereka terlibat secara signifikan dalam kegiatan sekolah. Selama ini siswa hanya digunakan sebagai objek di dalam kelas daripada sebagai subjek pendidikan. Siswa diwajibkan untuk mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh sekolah, siswa tidak diberi kesempatan untuk mengekspresikan kemampuannya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan aturan yang ada di sekolah terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan aturan (Hermawansyah, 2021).

Selain itu dengan adanya perhatian dari masyarakat pelaksanaan pendidikan juga menjadi lancar sekolah-sekolah mendapatkan murid dan masyarakat mendapatkan kaum intelektual. Sehingga telah terjadi kesinambungan yang saling menguntungkan antara masyarakat

dan pendidikan. Antara pendidikan dan sekolah, keluarga dan masyarakat terdapat saling keterkaitan. Di satu sisi, pendidikan adalah bagian dari kehidupan yang dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan di dalamnya.

Orientasi negatif tersebut dapat muncul jika kebijakan, tujuan dan norma atau implementasi sekolah dikembangkan semua tanpa melibatkan siswa atau siapapun yang akan melaksanakannya. Sebaliknya keterlibatan maksimal mereka terutama siswa akan memberikan respon positif terhadap program, peraturan, tuntutan atau norma sekolah, keterlibatan siswa dalam merencanakan kegiatan kelas merupakan bagian dari aspek otonomi dan kontrol siswa itu sendiri. Jika

siswa merasa mereka tidak melanggar peraturan kelas, mereka lebih mungkin mengembangkan sikap positif terhadap sekolah secara umum dan terhadap prestasi akademik pada khususnya (Muhammad, 2011).

Komunikasi dua arah yaitu dari lembaga pendidikan ke masyarakat dan dari masyarakat ke lembaga pendidikan adalah untuk saling memberi informasi dan berpartisipasi dalam membina proses pendidikan. Pemikiran dalam pengembangan pendidikan tidak selalu harus datang dari lembaga pendidikan dan tidak menutup kemungkinan ide-ide dari masyarakat dapat diterapkan dalam proses pendidikan karena tidak semua program atau ide dari lembaga pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Analisis data manajemen mutu terpadu lembaga pendidikan sebagai bidang garap manajemen pendidikan

No	Lembaga Pendidikan	Manajemen Mutu Terpadu
1.	Edukatif	Hubungan kerjasama antara lembaga pendidikan dan masyarakat dalam hal mendidik peserta didik, antara guru di lembaga pendidikan dan orangtua dalam keluarga. Kerjasama tersebut dapat direalisasikan dengan mengadakan pertemuan yang direncanakan secara periodik antara guru-guru dan orangtua peserta didik sebagai anggota komite sekolah
2.	Kultural	Kerjasama antara lembaga pendidikan dan masyarakat untuk membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat setempat karena bagaimanapun pendidikan merupakan bagian dari kebudayaan masyarakat sekitar
3.	Institusional	Hubungan kerjasama antara lembaga pendidikan dengan lembaga atau instansi resmi lainnya baik swasta maupun pemerintah, misalnya hubungan

		lembaga pendidikan dengan puskesmas, pemerintah setempat, dinas-dinas, pasar dan sebagainya.
--	--	--

Hubungan yang baik akan terjalin apabila fungsi manajemen pada lembaga pendidikan dilaksanakan sebagaimana mestinya, untuk merealisasikan ini semua tentu bidang humas memiliki peran aktif tanpa mengesampingkan peran bagi bidang-bidang lain, berjalan bersama dalam mendidik generasi agar menjadi manusia yang berkualitas. Tujuan baik proses pendidikan tidak akan berjalan tanpa dukungan berbagai pihak luar yaitu masyarakat yang menjadi objek proses pendidikan, masyarakat sudah seharusnya memiliki rasa peduli terhadap keberadaan lembaga pendidikan dan mau terlibat di dalamnya dalam memberikan dukungan fisik, psikis dan materi demi terlaksananya proses pendidikan yang diharapkan. Keterlibatan masyarakat untuk mengawasi lembaga pendidikan ini menjadi acuan semangat bagi lembaga pendidikan untuk terus memperbaiki kualitas pendidikannya, karena bagaimanapun proses pendidikan itu tidak hanya terjadi di lembaga pendidikan tetapi di lingkungan keluarga dan masyarakatlah yang lebih dominan.

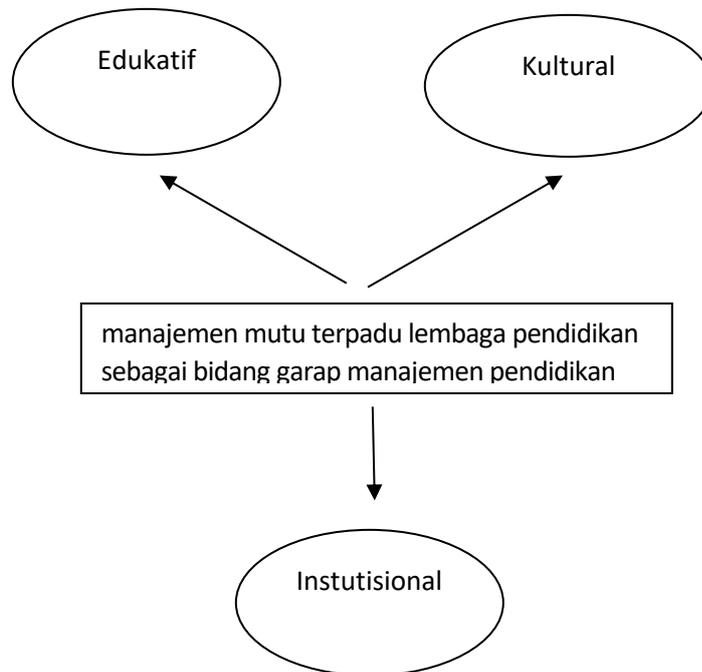
Pada hakekatnya tujuan lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan dan memelihara kepuasan pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholders lembaga pendidikan tersebut (Syahri, 2022). Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan kepuasan

pelanggan, organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Segala upaya/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada satu Pada hakekatnya tujuan lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan dan memelihara kepuasan pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholders lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan, organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Segala upaya/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada satu.

Fungsi dan peranan lembaga pendidikan keluarga, maka dapat dikatakan bahwa untuk membentuk manusia yang cerdas dan berkualitas, peran orang tua sangat strategis. Sebab kelurgalah yang memberikan pengalaman pertama bagi anak, memenuhi kehidupan emosional anak, menanamkan dasar pendidikan moral, memberikan dasar pendidikan sosial, dan yang terpenting adalah peletakan dasar-dasar keagamaan sebagai makhluk relegius. Selanjutnya orang tua yang mengetahui dan memahami lebih awal tentang bakat anaknya, orang tua yang paling mengetahui karakter dasar anak. Karenanya, dengan pengetahuannya itu orang tua bisa memupuk kebiasaan-kebiasaan yang baik dan menekan kebiasaan-kebiasaan yang buruk yang bisa merusak masa depan anak. Oleh sebab itu, lembaga keluarga harus

menjadi tempat menyemaikan benih-benih kemanusiaan secara utuh. Mulai dari keyakinannya, sikap

hidupnya, kebiasaan-kebiasaan yang baik sampai kepada intelektualitasnya yang sesuai dengan minat.



Gambar 1: Bagan manaejemn mutu terpadu lembaga pendidikan

D. Kesimpulan

Mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas seperti yang diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua dan dunia usaha sebagai pelanggan internal dan eksternal suatu lembaga pendidikan. Terdapat lima ciri sekolah yang berkualitas, yaitu:

- (1) Fokus pada pelanggan.
- (2) peningkatan mutu
- (3) pengukuran
- (4) komitmen
- (5) perbaikan berkelanjutan.

Kerjasama antara lembaga pendidikan dengan masyarakat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Hubungan edukatif
- b. Hubungan kultural
- c. Hubungan institusional

Ruang lingkup manajemen pendidikan terbagi menjadi 4 hal, yaitu ruang lingkup menurut wilayah kerja, ruang lingkup menurut objek garapan, ruang lingkup menurut fungsi atau urutan kegiatannya dan menurut pelaksana. Untuk ruang lingkup pertama meliputi manajemen pendidikan seluruh Negara, manajemen pendidikan satu provinsi, satu kabupaten/ kota, unit kerja dan manajemen kelas. Manajemen kelas ini adalah inti dari sebuah manajemen pendidikan tersebut, karena di dalam kelas proses pengajaran berlangsung.

Kualitas produk pendidikan akan

dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu mengelola seluruh potensinya secara optimal, mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M. S., & Nurkholis, M. (2019). Islamisasi ilmu pengetahuan menurut pandangan
- Syed Muhammad Naquib Al-Attas dan implikasinya terhadap pengembangan PAI di Perguruan Tinggi Umum. *Al-I'tibar: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(1), 09–18.
- Arcaro, J. S. (1997). *TQM facilitator's guide*. St. Lucie Press.
- Daft, R. L. (2015). *Management*. Cengage Learning
- Daulai, A.F. (2019). Dasar-Dasar Manajemen Organisasi. *AL-IRSYAD*, 6(2).34-48.
- Hasbullah. (2012). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hermawansyah. (2021). Manajemen Lembaga Pendidikan Sekolah Berbasis Digital Di Era COVID-19. *Jurnal Studi Pendidikan*, 12(1): 28-46.
- Fathurrohman, P dan Suryana, AA. (2011). *Supervisi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama
- Khadijah, I. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (TQM) pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan Islam*, 5(1), 59–75.
- Muhammad Nur dkk, 2011. Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Sdn Dayah Guci Kabupaten Pidie. *Jurnal Manajemen*. 1(2), 60–72
- Nurwahyuni, K., & Hudaidah, H. (2021). Sejarah Sistem Pendidikan di Indonesia dari Masa ke Masa. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 53–59.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge
- Rahmah, A. A., & Hudaidah, H. (2021). Ideologi Ki Hajar Dewantara Tentang Konsep Pendidikan Nasional. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 68–72.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). *The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey*. *Advances in Decision Sciences*, 2014.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Sulianti, A. (2019). Revitalisasi Pendidikan Pancasila Dalam Pembentukan Life Skill. *Citizenship jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*, 6 (2), PP. 110-117.
- Surahyo. (2015). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya. *Jurnal DIDAKTIKA ISLAMIKA*, 5(1), 98–109.

Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (Konsep, Strategi, dan Aplikasi)*. Jakarta: Grasindo.

Syahri, S. (2022). Pembaharuan Pendidikan Islam Perspektif Fazlur Rahman Dalam Perguruan Tinggi Agama Islam. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, 2(1), 1–11.

Tirtarahardja, U dan Sula, L. (2005). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Remaja Cipta.

Yusuf, M., & Abrori, M. S. (2022). Implementation of Islamic Religious Education Learning Management Based on Intellectual, Emotional, and Spiritual Quotients at Institut Agama Islam Ma'arif NU Metro Lampung. *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan*, 7(2), 312-334.