

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management* / TQM)

Oleh:

Mohammad Juhri, Zainab Nurlaili dan Ali Nurhadi

Institut Agama Islam Negeri Madura
Email: mohammadjuhri61@gmail.com

Abstrack

The current quality concern is one that affects an organization's ability to survive. Quality must be prioritized in all areas of the organization, including education, if it is to remain sustainable. As a result, quality assurance is very important and must be implemented in businesses using the Total Quality Management (IQM) framework. qualitative The essence of Integrated Quality Management (MMT) is a method for continuously improving services or goods to achieve customer satisfaction. MMT strategy, making it comprehensive. Technical considerations are only one aspect of quality, the extent to which customer requirements are met is another. MMT also pays attention to non-physical aspects such as corporate culture, leadership style, and followers. Service quality will be improved and given a deeper meaning by the integration of these aspects.

Keywords: *leadership. Total Quality Management. Customer Satisfaction.*

A. Pendahuluan

Kekhawatiran kualitas saat ini adalah salah satu yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk bertahan hidup. Kualitas harus diprioritaskan di semua bidang organisasi, termasuk pendidikan, jika ingin tetap berkelanjutan. Akibatnya, jaminan kualitas sangat penting dan harus diterapkan dalam bisnis menggunakan kerangka kerja *Total Quality Management* (TQM). Kemajuan suatu bangsa sangat bergantung pada tingkat pendidikannya. Ketika kita melihat negara-negara maju di dunia, kita dapat melihat bahwa pendidikan adalah ciri utama yang membedakan mereka. Tatahan sosial, budaya, dan pendidikan masyarakat dan lembaga-lembaganya terkait erat.

Pendidikan memiliki peran penting dalam mengatasi pergeseran pola pikir masyarakat dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan dasar tersebut, tulisan ini akan membahas manajemen mutu pendidikan dengan menggunakan pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Dalam kajian ini peneliti menggunakan metode penelitian literature review, digunakan agar pembahasan terkait dengan manajemen mutu terpadu (MMT) dapat dianalisis secara komprehensif.

B. Pembahasan

1. Manajemen Mutu Terpadu (MMT).

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM) Adalah sebuah prinsip nilai yang fundamental dan komprehensif dalam menjalankan manajemen organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan fokus pada memenuhi kepuasan pelanggan, sambil memperhatikan kebutuhan semua pihak yang terkait dengan organisasi. Dalam MMT, masalah kualitas memerlukan keterlibatan dan tanggung jawab dari semua anggota organisasi.¹

Alhasil, metode MMT melibatkan semua pemangku kepentingan yang berkepentingan dengan produk akhir, sehingga tidak hanya bersifat parsial tetapi juga menyeluruh. Selain itu, masalah kualitas tidak lagi dianggap dan dilihat sebagai masalah teknis dan justru lebih terfokus pada peningkatan kebahagiaan klien atau konsumen. MMT juga memperhitungkan unsur material dan immaterial termasuk budaya perusahaan, gaya kepemimpinan, dan pengikut. Peningkatan dan pentingnya kualitas layanan akan muncul dari kombinasi aspek-aspek tersebut.

a. Pengertian Mutu

Kualitas telah menjadi perhatian utama dalam persaingan modern saat ini, dan ini telah menjadi tanggung jawab yang signifikan bagi para manajer menengah. Kualitas adalah konsep yang terus berkembang dalam artinya.²

Menurut Uhar Suhar Saputra, mutu mencakup upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dan merupakan kondisi yang selalu berubah. Sebagai contoh, apa yang saat ini dianggap sebagai kualitas yang baik mungkin akan dianggap kurang berkualitas di masa depan. Sementara itu, Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Uhar, mendefinisikan mutu sebagai produk terbaik yang dapat Anda hasilkan dengan bahan yang Anda miliki untuk dikerjakan.

Oleh karena itu kualitas adalah istilah yang sebagian besar sesuai dengan preferensi pelanggan. Persyaratan standar yang telah ditetapkan dan terus dimodifikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah yang menentukan kualitas. Kualitas masa depan tidak selalu dapat diprediksi oleh kualitas saat ini. Kepala sekolah harus mampu merencanakan masa depan sambil mempertahankan

¹ Falahi, Aban. "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan". *Jurnal ADARA Vol.10,No.2, Agustus2019*

² Bayu Arifin. "Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu Secara Mandiri Pada Perguruan Tinggi" *Jurnal BAHANA Vol.10,No.2, Agustus2019*

standar pengajaran yang tinggi. Sekolah dengan demikian harus membuat kurikulum mereka terlebih dahulu dengan tujuan tertentu dalam pikiran.

b. Mutu Pendidikan

Dari segi substansi, kualitas memiliki atribut atau tingkat. Atribut merupakan sesuatu yang menjelaskan kondisi, sementara tingkat menunjukkan posisi dalam skala. Beragam sudut pandang tentang atribut dan tingkat tersebut memungkinkan perbedaan pendekatan terhadap kualitas pendidikan. Pendekatan pertama, berdasarkan pada deskripsi mengenai relevansi pendidikan dengan dunia kerja. Pendekatan ini sering disebut sebagai pendekatan ekonomi. Pendekatan kedua, disebut sebagai pendekatan nilai intrinsik pendidikan yang diekspresikan dalam ukuran-ukuran sikap, kepribadian, dan kemampuan intelektual yang sesuai dengan harapan dan tujuan pendidikan nasional.

Dari sudut pandang prosedural, istilah "kualitas pendidikan" mengacu pada kegiatan yang terlibat dalam mengubah masukan menjadi keluaran melalui subsistem pengolahan, serta hasil yang diperoleh dari masukan dan tindakan selanjutnya melalui umpan balik dan evaluasi keluaran. Gagasan di balik proses ini didasarkan pada anggapan bahwa pendidikan adalah sistem terbuka dengan subsistem input, output, dan umpan balik internal dan eksternal. Dengan pengetahuan ini, efektivitas proses pendidikan mengungkapkan efektivitas subsistem aktivitas kerja, komunikasi, dan pemantauan dalam setiap proses.

c. Manajemen Mutu Pendidikan.

Sama seperti dalam industri lainnya, pentingnya kualitas produk pendidikan juga didorong oleh isu-isu dasar, seperti bagaimana mengintegrasikan semua proses dan fungsi dalam sebuah organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) yang saat ini diadopsi oleh banyak organisasi modern, memang fokus pada isu-isu dasar tersebut.³

MMT memiliki kecenderungan untuk menjadi gagasan yang progresif dan menyeluruh. Mempertimbangkan masa depan membuat sesuatu menjadi progresif. Holistik karena menekankan efisiensi sistem secara keseluruhan sebagai lawan dari spesifikasi operasi masing-masing subsistem. Suatu sistem dianggap efektif dalam semua fungsi organisasi yang terkait dengan siklus hidup produk jika terdapat integrasi dan sinergi lintas fungsi subsistem termasuk desain, perencanaan, manufaktur, distribusi, dan layanan.

³ Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. (Jakarta: Rineka Cipta.2015). 37

Dalam konteks penyelenggaraan MMT, lembaga pendidikan dipandang sebagai industri jasa yang harus memberikan pelayanan terbaik dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: (1) mengutamakan kebutuhan dan harapan pengguna jasa (2) bekerja sebagai tim dalam proses manajemen; (3) mengambil keputusan berdasarkan data dan fakta yang ada; (4) melakukan perbaikan berkelanjutan; dan (5) terus meningkatkan diri untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Pedoman ini berupaya mencegah kesalahan dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

2. Dasar-dasar Program Mutu Pendidikan

Sistem pendidikan di Indonesia telah mengatur seluruh proses pendidikan yang mencakup semua aspek, termasuk peningkatan kualitas pendidikan secara nasional. Hal ini juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, di mana Pasal 91 mengatur tentang hal tersebut menyatakan bahwa:

- a. Tiap-tiap lembaga pendidikan dalam jalur formal maupun nonformal diwajibkan melaksanakan penjaminan mutu pendidikan.
- b. Tujuan dari penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) adalah untuk mencapai atau bahkan melebihi standar nasional pendidikan.
- c. Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.⁴

Serta dalam meningkatkan kualitas secara signifikan, diperlukan optimalisasi pengelolaan pendidikan nasional dan kebijakan otonomi pendidikan daerah. Untuk meningkatkan standar pendidikan di Indonesia, beberapa faktor fundamental perlu diperhatikan:

- a. Insan pendidikan seharusnya mendapat penghargaan yang pantas.

Tentunya lebih baik jika pendidik diberikan penghargaan ekstrinsik (gaji, tunjangan, bonus, dan komisi) maupun penghargaan intrinsik (pujian, tantangan, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan, dan pengembangan karir).

- b. Tingkatkan profesionalisme guru dan pendidik.

Konsep "profesionalisme guru" selalu dikaitkan dengan pemahaman tentang wawasan dan kebijakan pendidikan, teori belajar dan pembelajaran, penelitian pendidikan (penelitian tindakan kelas), evaluasi dalam pembelajaran,

⁴ Badrudin. *Dasar-dasar Manajemen*. (Bandung: Penerbit Alfabeta. 2015).76

kepemimpinan pendidikan, manajemen pengelolaan kelas/sekolah, serta TIK (teknologi informasi dan komunikasi).

- c. Upayakan untuk mengurangi dan memberantas korupsi.

Sekolah yang seharusnya menjadi benteng pertahanan yang menghormati nilai-nilai kejujuran justru menunjukkan praktik korupsi kepada peserta didik.

- d. Berikan fasilitas dan sarana yang memadai.

Sekolah harus memenuhi persyaratan minimal untuk menyelenggarakan pendidikan dengan fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti luas lahan, perabotan lengkap, peralatan/laboratorium/media, infrastruktur, sarana olahraga, dan buku dengan rasio yang cukup.

3. Prinsip-prinsip Peningkatan Mutu Pendidikan

Untuk menciptakan keadaan di mana produk atau layanan yang ditawarkan oleh agensi dipandang berkualitas tinggi, agensi harus mempertimbangkan sejumlah prinsip saat melakukan manajemen mutu.⁵

Dalam hal ini, penekanannya pada peningkatan standar keunggulan lembaga pendidikan. Komponen yang paling penting dalam menciptakan pendidikan berkelanjutan adalah ini. Prinsip-prinsip untuk mengelola mutu pendidikan yang meliputi:

- a. Prinsip Pelanggan.

Kesinambungan keberlangsungan organisasi sangat bergantung pada pelanggan. Oleh karena itu, organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa depan, dan selalu berusaha untuk melebihi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya berarti kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas ditentukan oleh pelanggan.

- b. Kepemimpinan.

Kepemimpinan adalah proses mengarahkan, membimbing, mempengaruhi, atau mengawasi pikiran, perasaan, atau tindakan dan perilaku orang lain. Pemimpin harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Pemimpin harus menciptakan dan mempertahankan lingkungan internal agar orang dapat terlibat secara utuh dalam pencapaian organisasi.

⁵ Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Gunung Agung. Cet II 2015).⁷

c. Pendekatan Proses.

Proses adalah serangkaian kegiatan yang saling terkait. Pengendalian proses sama dengan pengendalian kualitas. Efisiensi dapat dicapai dengan mengendalikan semua sumber daya yang dapat digunakan dalam proses.

d. Manajemen berdasarkan Fakta

Semua keputusan, kegiatan, dan fungsi dalam manajemen kualitas dilakukan berdasarkan fakta dan data. Fakta dan data yang digunakan harus dapat dipertanggungjawabkan sehingga keputusan yang diambil memiliki tingkat akurasi yang tinggi yang dapat dicapai.

e. Perbaikan Terus-menerus

Proses perbaikan dilakukan secara terus-menerus dengan cara mendeteksi dini terhadap semua proses untuk mencegah terjadinya penyimpangan.⁶

4. Standar Mutu Pendidikan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, delapan kriteria digunakan dalam pendidikan Indonesia sebagai pedoman untuk menciptakan dan meningkatkan mutu pengajaran. Ada delapan persyaratan minimal yang harus dipenuhi di semua wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, yaitu sebagai berikut:⁷

a. Standar Kompetensi Lulusan

Standar Kompetensi Lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian untuk menentukan kelulusan peserta didik pada satuan pendidikan dasar dan menengah. SKL mencakup standar kompetensi lulusan minimal pada satuan pendidikan dasar dan menengah, kelompok mata pelajaran, dan mata pelajaran.

b. Standar Isi

Standar Isi mencakup materi minimal dan tingkat kompetensi minimal untuk mencapai kompetensi lulusan minimal pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.

c. Standar Proses

Proses pembelajaran pada satuan pendidikan dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Selain itu, dalam proses pembelajaran, pendidik

⁶ bid. Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*.

⁷ Anwar, Idochi. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2013). 54

memberikan keteladanan. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

d. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidikan dan tenaga pengajar adalah standar untuk kelayakan fisik serta mental dan pendidikan dalam jabatan. Pendidik dapat berupa guru, dosen, konselor, pengawas belajar, fasilitator, instruktur, tutor, widyaiswara, atau sebutan lain yang sesuai dengan spesialisasinya dan berperan dalam penyelenggaraan pendidikan.

e. Standar Sarana dan Prasarana

Standar nasional pendidikan yang menetapkan kriteria minimum untuk ruang belajar, fasilitas olahraga, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekspresi, serta sumber belajar lainnya.

f. Standar Pengelolaan Pendidikan

Standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada berbagai tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar penyelenggaraan pendidikan dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

g. Standar Pembiayaan Pendidikan

Standar yang mengatur komponen besarnya biaya operasional satuan pendidikan selama satu tahun. Biaya operasional pendidikan mencakup biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal yang diperlukan untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.

h. Standar Penilaian Pendidikan

Proses penaksiran standar merujuk pada pengumpulan serta pengolahan informasi guna mengukur pencapaian hasil belajar siswa, sementara evaluasi pendidikan diarahkan pada pengendalian, penjaminan, dan penetapan kualitas pendidikan terhadap berbagai unsur pendidikan pada setiap jalur, jenjang, serta jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan.⁸

⁸ Ibid. Anwar, Idochi. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*

C. Kesimpulan

Inti dari *Integrated Quality Management* (MMT) adalah metode untuk meningkatkan layanan atau barang secara terus menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan. Semua mitra yang terlibat dalam produksi dimasukkan dalam strategi MMT, menjadikannya komprehensif. Pertimbangan teknis hanyalah salah satu aspek kualitas; sejauh mana kebutuhan pelanggan terpenuhi adalah hal lain. MMT juga memperhatikan aspek non fisik seperti budaya perusahaan, gaya kepemimpinan, dan pengikut. Kualitas layanan akan ditingkatkan dan diberi makna yang lebih dalam dengan integrasi aspek-aspek tersebut.

Referensi

- Anwar, Idochi. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Arifin, Bayu. Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu Secara Mandiri Pada Perguruan Tinggi Jurnal BAHANA Vol.10,No.2, Agustus2019
- Badrudin. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2015.
- Falahi, Aban. Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. Jurnal ADARA Vol.10,No.2, Agustus2019
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Gunung Agung. Cet II 2015.
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.2015
- Suprantungrum dan Zulaikha.. “ *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran dan Sistem Penghargaan (reward) Sebagai Variabel Moderating*”. (Studi Empiris pada Hotel di Indonesia)” Simposium Nasional Akuntansi IV. 2003
- Tjiptono & Diana. “*Total Quality Management*”. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset Yogyakarta. 1995.
- Young, S.M., M. Shields, and G. Wolf. “*Manufacturing Control and Performance: An Experiment*”. *Accounting, Organization and Society* 13 . 1998. P 607-618.