

MUTU SEKOLAH DAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN

Kenny Augusto Arie Wibowo
Institut Agama Islam Daar Al Uluum
kennyagusto@gmail.com

Abstrak – hasil pembahasan makalah tentang Konsep Mutu, mutu Terpadu, mutu Sekolah dan Mutu Lembaga Pendidikan penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil kajian pustaka dan teori yang telah dilakukan terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak. Globalisasi menjadikan manajemen mutu sebagai kebutuhan dalam mengelola lembaga-lembaga pendidikan hingga era persaingan jaminan mutu. Masyarakat, pemerintah, dan pengguna jasa pendidikan sangat membutuhkan lembaga pendidikan yang bermutu. Hal ini disebabkan karena didalam dunia pendidikan, mutu menjadi hal yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan. Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolak ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat berinteraksi dengan raw input, yakni siswa), serta raw input dan lingkungan.

Kata kunci : *Mutu, Sekolah, Lembaga,*

PENDAHULUAN

Memasuki era *globalisasi* berbagai upaya peningkatan mutu tengah dilakukan oleh *Manager* dalam bidang pendidikan. Masalah manajemen mutu dalam pendidikan masih tergolong baru dibandingkan dengan manajemen mutu dalam bidang ekonomi industri. Edwar Sallis mengatakan bahwa gerakan untuk menerapkan manajemen mutu dalam bidang pendidikan dimulai sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat terbatas hanya dalam *colleges* dan pada tahun 1990-an beberapa sekolah formal Amerika Serikat mulai menyadari pentingnya manajemen mutu. Pasca tahun 1990-an gerakan manajemen mutu mulai bergerak ke Eropa untuk mengkaji kesenjangan antara kebutuhan industri dengan hasil-hasil pengajaran di sekolah-sekolah (Deden Maqbullah, 2011)

Globalisasi menjadikan manajemen mutu sebagai kebutuhan dalam mengelola lembaga-lembaga pendidikan hingga era persaingan jaminan mutu. Masyarakat, pemerintah, dan pengguna jasa pendidikan sangat membutuhkan lembaga pendidikan yang bermutu. Hal ini disebabkan karena didalam dunia pendidikan, mutu menjadi hal yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan.

Istilah mutu tidak akan terlepas dari manajemen mutu yang membahas setiap area dari manajemen operasi seperti perencanaan, pengorganisasian, dan juga pengawasan.

Manajemen mutu pada masa ini menjadi sangat penting dalam dunia pendidikan terutama dalam penilaian baik atau tidaknya sebuah instansi pendidikan yang ada. Lantas, apa itu mutu? Bagaimana sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu? Dan Bagaimana konsepsi mutu yang sesungguhnya? Maka melalui makalah ini penulis mencoba memaparkan Konsepsi Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan yang sesungguhnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penentuan pendekatan penelitian ini dengan pertimbangan bahwa penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat bagaimana mutu lembaga pendidikan dan mutu sekolah. Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat berinteraksi dengan raw input, yakni siswa), serta raw input dan lingkungan mengambil data-data tentang usaha yang dilakukan di SMP Negeri 5 Kisaran

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu merupakan (ukuran) baik buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya.); kualitas (Depdiknas,2007). Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak.

Meski demikian terdapat beberapa kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu di katakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.

Beberapa ahli mendefinisikan mutu sebagai berikut:

- 1) Crosby mendefinisikan mutu kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.
- 2) Elliot menyebutkan mutu adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan (Baharun *al*, 2017).

- 3) Menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau Kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi (M. N. Nasution, 2004).
- 4) Menurut W. Edward Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan (Eka Prihatin, 2014).
- 5) Kemudian mutu pendidikan menurut Permendiknas No 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional (Dedi Mulyanasa, 2012).

Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, dari beberapa teori yang telah dipaparkan di atas memiliki beberapa persamaan. Dengan kata lain dalam mendefinisikan mutu diperlukan pandangan yang komprehensif. Dalam hal ini ada beberapa elemen yang bisa membuat sesuatu dikatakan berkualitas. Pertama, mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada saat yang lain. Keempat, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Umiarso dan Imam. 2011).

Jadi mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

Dimensi Mutu

Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk; 2). Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampian produk aktual; 3). Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedisiplinan, kepercayaan serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan; 4). Keamanan (*safety*), aman tidak membahayakan konsumen; dan 5). Guna praktis (*field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen (Uhar Suharsaputra, 2010).

Sedang disisi lain Tjiptono (Fandy Tjiptono, 2011) menjelaskan 8 dimensi mutu yakni:

- 1) Jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 2) Akses, reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

- 3) Responsivitas atau daya tangkap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- 4) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemu (approachability) dan kemudahan kontak.
- 5) Kesopanan (Coustesy), meliputi sikap santunm respek, atensi dan keramahan para karyawan.
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Keamanan (security), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 8) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan.
- 9) Bukti fisik (tangibles), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi organisasi, seperti kartui bisnis, kop surat dan lain – lain.

Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolok pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat berinteraksi dengan raw input, yakni siswa), serta raw input dan lingkungan (Nur Hasan,1994).

Siapa yang seharusnya memutuskan apakah sebuah sekolah berhasil memberikan sebuah layanan yang memiliki mutu? Pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sebagai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali diabaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan (Edward Sallis, 2011)

Merupakan hasil dari riset-riset yang dilakukan, yang dituangkan pada hasil penelitian, hasil penelitian dapat berbetuk hasil data kuantitatif, kualitatif maupun metode lain. Hasil dan Pembahasan ini bertujuan untuk menyatakan temuan Anda dan membuat interpretasi dan / atau pendapat, menjelaskan implikasi temuan Anda, dan memberi saran untuk penelitian selanjutnya. Fungsi utamanya adalah menjawab pertanyaan yang diajukan dalam Pendahuluan, menjelaskan bagaimana hasil mendukung jawaban dan, bagaimana

jawaban tersebut sesuai dengan pengetahuan yang ada tentang topik tersebut. Pembahasan dianggap sebagai inti dari makalah dan biasanya membutuhkan beberapa upaya penulisan.

KESIMPULAN

Kesimpulan berisi benang merah dari hasil penelitian dengan menyajikan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dengan menjelaskan mengapa penelitian Anda penting untuk dikaji bagi pembaca. Kesimpulan bukan hanya ringkasan dari topik utama yang dibahas atau pernyataan ulang dari masalah penelitian Anda, tetapi sintesis dari poin-poin kunci. Penting agar kesimpulan tidak meninggalkan pertanyaan yang tidak terjawab

DAFTAR PUSTAKA

- Baharun, Hasan & Zamroni. *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Cet. I (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2017)
- Deden Maqbullah, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembang Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),
- Dedi Mulyanasa, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011)
- Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi* , (Jakarta: Balai Pustaka, 2007),
- Edward Sailis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011)
- Eka Prihatin, *Teori Adminitrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014),
- M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 15. Lihat juga dalam Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004),
- Nur Hasan, *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Sindo, 1994)
- Uhar Suharsaputra., *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2010), Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011),