

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 1 KLATEN KABUPATEN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2014/2015**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Pendidikan Islam
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan Islam (MPdI)**



OLEH:

**A. BURHANUDDIN
NIM.0000020061**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015 M/1437 H**

HALAMAN PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 1 KLATEN KABUPATEN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2014/2015

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

A. BURHANUDDIN
NIM.O000020061

MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM

NASKAH PUBLIKASI

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada Hari Selasa, 29 Desember 2015
Dan dinyatakan telah memenuhi untuk diterima

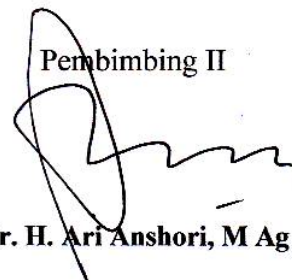
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



Dr. H. Sabar Narimo, MM, M Pd

Pembimbing II



Dr. H. Ari Anshori, M Ag

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 1 KLATEN KABUPATEN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2014/2015**

A. Burhanuddin

Program Studi Magister Pendidikan Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani Pabelan Kartasura Surakarta 57102

Email: aburhan1505@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 2) pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten, 3) hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisa model interaktif yang terdiri dari 3 komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sumber data penelitian ini adalah informan dan dokumen. Pendekatannya adalah pendekatan etnografi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan berpartisipatif, wawancara, dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data meliputi perpajakan/keikutsertaan, kesungguhan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat melalui dialog dan diskusi, kecukupan referensi, kajian kasus negatif dan pengecekan terhadap pelanggan internal.

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten mengambil langkah-langkah sebagai berikut : a) Membentuk tim yang merumuskan model dan sistem yang akan dikembangkan untuk implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan b) Perbaiki pelayanan c) mengidentifikasi dengan memperbaiki fungsi-fungsi manajemen mutu sekolah dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) sehingga dapat mempertahankan mutu sekolah, 2) Pelaksanaan *Total Quality Management* TQM dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten adalah dengan system *bottom up* dan *open management* sekolah telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan PP no. 19 tahun 2005, pola penjaminan mutu yang dikembangkan telah sesuai dengan pendekatan siklus PDCA yaitu *Plan, Do, Check, dan Action*, 3) Hambatan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten adalah: a) adanya persaingan dalam penerimaan siswa baru benar-benar merupakan tantangan berat. b) lemahnya kepedulian dari sebagian para guru dan karyawan dalam memahami manajemen mutu. c) manajemen yang diterapkan belum bisa diterima oleh semua pihak d) Lemahnya pendokumentasian penjaminan mutu oleh pengelola maupun tim penjamin mutu sekolah.

Abstract: *The main issues which discussed in the research are : How is the planning, how is the implementation, what are the hindrances found while conducting of the Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten? This research using the qualitative study method and the ethnography approach. This research applies the involved observation, interview, and documentation to collect the data. Based on the data analysis and the discussion that has been writer done, it can be conclude, as the follows: 1) The planning of the Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten by taking some steps as follows: a) formed a team to formulate both the model and the systems which will be developed for the implementation Total Quality Managemen (TQM) and the Education Quality Assurance, b) the service improving, c) identifying and improving the functions of the quality of schools management by considering on the minimum service standard based on the National Education Standards (SNP) in order to maintain the quality of the school, 2) the implementation of the Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten is using the bottom up system and open management of school. the pattern of quality assurance which developed is hand in hand with PDCA cycle approach includes the Plan, Do, Check, and Action, 3) the obstacles found in the implementation of the Total Quality Management (TQM) and the Education Quality Assurance at SMA Muhammadiyah 1 Klaten are: a) the competition in recruitment of students, b) the awareness of some of the teachers and the staff forward in understanding about quality management are weak, c) the management which is applied at SMA Muhammadiyah 1 Klaten can not be accepted by all the part of the management yet, d) the documentation system on the quality assurance done by the team of the school quality assurance is still weak.*

Keywords: *Implementation, Total Quality Management (TQM), the Education Quality Assurance*

Pendahuluan

Abad ke-21 merupakan abad keterbukaan dan abad globalisasi. Pada abad ini kehidupan manusia mengalami banyak perubahan yang mendasar yang berbeda dengan tata kehidupan dalam abad sebelumnya. Dengan demikian mensyaratkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga yang dikelola secara profesional sehingga membuahkan hasil unggulan. Dengan demikian penyusunan paradigma baru menuntut proses terobosan pemikiran, apalagi jika yang diinginkan adalah output yang berkualitas yang dapat

bersaing dengan hasil karya dalam dunia yang serba terbuka.¹

Kualitas pendidikan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.² Karenanya, fungsi

¹ H.A.R. Tilaar, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional dalam Perspektif abad 21*, (Magelang: Tera Indonesia, 1998), hlm. 245

² Fandy Tjiptono, *Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Defensif Pada Novel Computer Yogyakarta*, Skripsi (tidak dipublikasikan), FE UGM, 1994

utama pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik (generasi penerus) dengan kemampuan dan keahlian (*skill*) yang diperlukan agar memiliki kemampuan dan kesiapan untuk terjun ke tengah masyarakat (lingkungan). Dengan kata lain pendidikan selalu mengantarkan manusia pada perilaku dan perbuatan yang berpedoman pada syariat Allah. Sehingga pendidikan Islam bukanlah pendidikan yang hanya sekedar "transfer of knowledge" atau "transfer of training" tetapi lebih merupakan suatu sistem yang terkait secara langsung dengan Tuhan.³

Total Quality Management in Education merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah.⁴

SMA Muhammadiyah 1 Klaten sebagai salah satu lembaga pendidikan yang cukup diminati masyarakat Klaten sudah sejak dua tahun terakhir ini berupaya mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikannya. Proses implementasi tersebut tentu menarik untuk dikaji sebagai umpan balik bagi program implementasi itu sendiri maupun untuk bahan kajian dan perbandingan upaya-upaya serupa di tempat lain.

³ Roehan Anwar, *Prinsip-Prinsip Pendidikan Islam Versi Mursi*, Jurnal Pendidikan Islam, Volume I, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 1991), hlm. 50

⁴ Fandy Tjiptono, op cit. hlm. 36

Rumusan Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten ?
2. Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten ?
3. Apa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten ?

Kajian Teori

Pengertian *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan

Total Quality Management (TQM) adalah suatu cara lain dalam mengatur kerja orang banyak, dengan menyelaraskan kerja mereka sedemikian rupa sehingga orang-orang itu menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan. *Total Quality Management* (TQM) menuntut adanya perubahan sifat hubungan antara yang mengelola (pimpinan) dan yang melaksanakan pekerjaan baik guru, karyawan, laboran, teknisi, dan komponen lainnya. Perintah dari atas diubah menjadi inisiatif dari bawah. Tugas pimpinan tidak hanya memberi perintah, tetapi mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu

pekerjaan yang dilakukan oleh anggota/bawahannya.⁵

Dengan demikian, *Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen (*stakeholder*) yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Jadi, pada dasarnya *Total Quality Management* (TQM) itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan. Tetapi, *Total Quality Management* (TQM) adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu, daripada melakukan pemeriksaan (*checking*) pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan. *Total Quality Management* (TQM) bukan bekerja untuk agenda orang lain, walaupun agenda itu dikhususkan untuk pelanggan (*customer*) dan klien. Demikian juga, *Total Quality Management* (TQM) bukan sesuatu yang diperuntukkan bagi manajer senior dan kemudian melewati tujuan yang telah dirumuskan.⁶

Menurut *Vincent Gaspersz* tujuan dari *Total Quality Management* (TQM) adalah untuk mereorientasi system manajemen, perilaku staf, fokus organisasi, proses-proses pengadaan dan pelayanan sehingga organisasi dapat memproduksi lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih efektif yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan

pelanggan. Apabila tujuan tersebut dapat di capai maka *Total Quality Management* (TQM) akan mendatangkan berupa perbaikan pelayanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan.⁷

Menurut *Hensler dan Brunell* ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM), yaitu sebagai berikut; Kepuasan pelanggan, Respek terhadap setiap orang, Manajemen berdasarkan fakta, dan Perbaikan berkesinambungan. Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA [*Plan - Do - Check - Act*], yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.⁸

Goetsch dan Davis memberikan panduan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam bentuk tiga tahapan implementasi yaitu : Fase persiapan yang meliputi : membentuk *steering committee*, membentuk tim kerja, pelatihan *Total Quality Management* (TQM), menyusun visi dan prinsip sebagai pedoman, menyusun tujuan umum, komunikasi dan publikasi, identifikasi kekuatan dan kelemahan, identifikasi pendukung dan penolak *Total Quality Management* (TQM), memperkirakan sikap karyawan, mengukur kepuasa

⁵ Umi Hanik, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam meningkatkan Kualitas Pendidikan, (Semarang: Rasail, Media Group, 2011), hlm. 12

⁶ Sallis, Edward, 2012, *Total Quality Manajemen in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSod), hlm. 34-35

⁷ Sutarmo, *Total Quality Management Sebagai Upaya Strategi Untuk meningkatkan Mutu Pendidikan* (Studi Kasus di MAN 2 Jepara), hlm. 7

⁸ M.N. Nasution, *Manajement Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm.33-34.

pelanggan. Fase perencanaan meliputi : merencanakan pendekatan implementasi, identifikasi proyek dengan skala prioritas, membentuk tim, pelatihan tim. Fase pelaksanaan meliputi : penggiatan tim umpan balik tim proyek kepada *staring commite*, umpan balik dari konsumen, umpan balik dari karyawan, memodifikasi infrastruktur.⁹

Adapun fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan, pelatihan dan pengembangan, dan evaluasi (penilaian) kinerja. Sedang penjaminan mutu merupakan pengawasan yang sistematis dan evaluasi dari berbagai aspek layanan, proyek, atau fasilitas untuk memaksimalkan probabilitas bahwa standar minimal kualitas sedang dicapai oleh proses produksi. Kegiatan penjaminan mutu dimulai dengan penetapan standar, prosedur, dan input suatu sistem. Sementara keluaran dari proses penjaminan mutu tersebut adalah konsistensi antara standar, prosedur dalam proses dengan standar, prosedur dalam input yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁰

Penjaminan Mutu merupakan bagian dari sistem Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM). Edward Sallis menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah sebuah cara memproduksi produk yang bebas cacat dari kesalahan. Tujuannya dalam istilah Philip B. Crosby adalah menciptakan produk tanpa cacat (*zerodefects*).

⁹ Ibid, hlm. 343-349

¹⁰ Agus Wasisto Dwi Doso Warso, *Pola Penjaminan Mutu Proses Pembelajaran IPA di Madrasah Ibtidaiyah Kabupaten Klaten*, (tidak diterbitkan, 2012), hlm. 22-23

Jaminan mutu merupakan pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (*right first time every time*).¹¹

Sedangkan penetapan standar penjaminan mutu mengikuti Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan ditetapkan dalam bentuk Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Kepmendiknas) oleh Kementerian Pendidikan Nasional. Standar Nasional Pendidikan tersebut meliputi delapan standar, yaitu : (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar pembiayaan; dan (8) standar penilaian.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten, pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten, dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena data yang diperoleh bersumber dari lapangan kemudian dipadukan dengan teori-teori yang ada. Penelitian ini juga bersifat

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management*, 2007, hlm. 53

kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang dilalui dengan menggunakan data-data kualitatif yang berupa ungkapan kata-kata, baik lisan maupun tertulis dari orang-orang dan pelaku yang diamati.¹² Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk menghasilkan generalisasi sebagaimana penelitian kuantitatif yang memberlakukan prinsip-prinsip hasil penelitian secara universal bagi semua kasus.¹³ Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan etnografi. Pendekatan etnografi pada dasarnya merupakan bidang yang sangat luas dengan variasi yang sangat besar dari praktisi dan metode. Pendekatan etnografi secara umum merupakan pengamatan berperan serta sebagai bagian dari penelitian lapangan.¹⁴

Pada penelitian ini penulis berupaya mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten dengan cara sebagai bagian dari pemeran-sertaannya dan mencatat secara serius data yang diperolehnya. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten. Sedangkan waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada semester II tahun pelajaran 2014/2015 antara bulan Mei – Juli 2015.

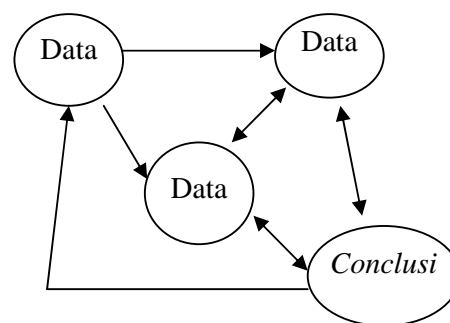
¹² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), hlm. 3

¹³ Noeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1989), hlm. 15

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metode, hlm. 26*

Dalam penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian sebagai sumber untuk memperoleh keterangan (informasi) adalah para pengelola SMA Muhammadiyah 1 Klaten selaku penyedia jasa dan sekaligus pelanggan internal, yang meliputi : Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Urusan Kurikulum, Urusan Kesiswaan, Urusan Sarana Prasarana, Urusan Humas dan Keislaman, Kepala Perpustakaan, Guru dan tenaga kependidikan lainnya seperti Pegawai TU, dan laboratorium yang ada di SMA Muhammadiyah 1 Klaten.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut: metode pengamatan berperan serta (*participant observatioan*), Metode Interview/Wawancara, metode dokumentasi. Adapun alur analisis data yang ditempuh sebagaimana pola pendekatan fenomenologis yang dikembangkan oleh Miles dan Humberman dapat digambarkan sebagai berikut:¹⁵



Gambar Model Interaktif

Hasil dan Pembahasan

¹⁵ Miles M.B & Huberman, A.M., *An Expeded Source Book: Qualitative data Analysis*, (London: Sage Publication, 1984). hlm. 23

A. Perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten

SMA Muhammadiyah 1 Klaten sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam sudah sejak dua tahun terakhir ini berupaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah melakukan berbagai perubahan dalam rangka meningkatkan layanan terhadap pelanggan. Hal ini dilakukan sebagai langkah awal untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah.

Langkah operasional yang sudah, sedang dan akan dilakukan SMA Muhammadiyah 1 Klaten untuk mensosialisasikan *Total Quality Management* (TQM) adalah membentuk dan menempatkan guru dan karyawan sesuai dengan ketrampilan keahlian masing-masing. Dibuktikan dengan struktur organisasi sekolah yang telah tertata baik beserta tugas-tugasnya. Sebuah manajemen akan berjalan lancar apabila masing-masing personal mengetahui tugas dan fungsinya menyusun visi, misi dan tujuan sekolah sebagai pedoman untuk menjalankan program pendidikan. Visi dan Misi yang disepakati antara dewan guru, yayasan dan komite sekolah telah memenuhi kriteria yang baik, pimpinan sekolah telah, mengkomunikasikan, memasarkan pada setiap rapat-rapat sekolah, rapat komite maupun rapat lain tentang *Total Quality Management* (TQM) kepada para guru, staf, murid, dan orang tua, Kepala

Sekolah berusaha menumbuhkan perasaan bermasyarakat di kalangan murid, wali murid, masyarakat lingkungan, guru dan staf pendukung yang ada, menumbuhkembangkan budaya disiplin kepada semua keluarga SMA Muhammadiyah 1 Klaten meliputi: disiplin waktu, disiplin tindakan, disiplin mentaati peraturan yang berlaku, disiplin kebersihan, disiplin beribadah, disiplin kerja, disiplin belajar dan lain-lain, memberikan pemahaman kepada semua personal yang ada di SMA Muhammadiyah 1 Klaten bahwa pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan pelayanan yang berorientasi mutu dan saling terkait antara pekerjaan satu dengan lainnya, memberikan kepercayaan kepada para guru dan staf untuk dapat mengembangkan pelayanan yang terbaik kepada *customer* atau pelanggan.

Perencanaan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah membuat perencanaan yang meliputi penetapan kebijakan, penetapan tujuan, penetapan prosedur dan mengambil sistem penjaminan mutunya dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang meliputi delapan standar telah mampu mempertahankan mutu pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten dengan meningkatnya kepuasan pelanggan eksternal ditandai dengan meningkatnya penerimaan

lulusannya di perguruan tinggi. SMA Muhammadiyah 1 Klaten juga mampu mempertahankan nilai akreditasi sekolah dengan nilai A, dalam kriteria baik sekali dengan nilai 92.

B. Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai penyelaras personal di SMA Muhammadiyah 1 Klaten dalam menghadapi tugasnya sudah mulai meningkat. Hal ini sesuai pengamatan peneliti. Upaya melaksanakan manajemen dengan sistem *bottom up dan open management* ternyata direspon oleh guru dan karyawan, karena mereka punya hak untuk memberikan masukan, saran dan kritik yang positif dan konstruktif. Mereka merasa memiliki kewajiban untuk memajukan sekolah dan meningkatkan kualitas.

Nasution juga Fandy Ciptono dan Anastasia menjelaskan bahwa prinsip dan unsur pokok dalam TQM adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada Kepuasan Pelanggan

SMA Muhammadiyah 1 Klaten dalam rangka menjangkau keinginan pelanggan telah merencanakan pengembangan sebagai berikut, pengumpulan informasi-informasi dari *stakeholders* dan penetapan harapan *stakeholders* sebagai masukan, evaluasi atau tinjauan

terhadap pelaksanaan kurikulum dan penyusunan konsep dasar rencana pengembangan kurikulum melalui rapat pimpinan sekolah, memberi angket kepada siswa setiap kali awal masuk pada awal tahun ajaran dengan menjalani masa orientasi untuk pengenalan program studi baru, meningkatkan kualitas adalah tugas penting bagi lembaga pendidikan, pemakai jasa pendidikan yakni masyarakat akan mempunyai respon terhadap lembaga pendidikan (sekolah/madrasah) bila sekolah atau madrasah tersebut berkualitas. Tolok ukur kualitas atau mutu bukan merupakan sesuatu yang absolut tetapi bersifat relatif, walaupun hampir semua pakar menyatakan, bahwa mutu yang baik adalah mutu yang sesuai kebutuhan pelanggan.

SMA Muhammadiyah 1 Klaten menetapkan acuan untuk meraih kualitas dengan membuat sasaran mutu setiap tahun. Sedangkan sasaran mutu pada tahun 2014/2015 sebagai berikut menghasilkan 60% tamatan yang memiliki ketrampilan IT dengan nilai 7,50, minimal 65% tamatan memperoleh nilai ujian Nasional Bahasa Inggris lebih dari 6,00, minimal 75% tamatan memperoleh nilai ujian nasional matematika lebih dari 6,00, minimal 88% tamatan memperoleh nilai ujian nasional Bahasa Indonesia lebih dari 6,00

Sasaran mutu yang telah dibuat diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk memasukan putra-putrinya sekolah di SMA Muhammadiyah 1 Klaten. Hal ini dapat dilihat dari perolehan peserta didik baru tahun pelajaran 2015/2016 naik sejumlah 36 orang dari tahun pelajaran 2014/2015 yaitu dari 161 orang meningkat menjadi 207 orang.

SMA Muhammadiyah 1 Klaten dalam meningkatkan mutu menjalin kerjasama baik dari pihak dalam antara guru, karyawan dan siswa, juga dengan lembaga lain yang terkait. Kerjasama dengan pihak lain dilakukan mengambil bentuk seperti adanya praktek dan kunjungan industri yang dilakukan siswa untuk belajar diberbagai perusahaan ataupun lembaga.

2. Respek terhadap Setiap Orang

Setiap personal dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas tersendiri yang unik. Dengan begitu, setiap personal dipandang sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Karena itu, setiap personal dalam organisasi diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berbartispasi dalam tim pengambilan keputusan.

Kepala Sekolah dibantu Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melakukan supervisi terhadap personal untuk mengetahui kebutuhan dalam pengembangan. Hal ini juga terkait dengan kebutuhan guru, pengembangan dan promosi guru serta kebutuhan karyawan.

Beberapa program yang dibuat untuk peningkatan kemampuan personal dalam proses belajar mengajar adalah mengadakan *Workshop* atau juga *In House Training (IHT)* tentang kurikulum KTSP / Kurikulum tahun 2014/2015 baik oleh instruktur dari dinas maupun lokal, meningkatkan kemampuan personal (guru) dalam evaluasi dengan target mampu melakukan secara tuntas dan siswa menguasai kompetensi yang ditentukan, setiap personal dibekali Buku Pedoman Kerja, struktur organisasi dan tugas beserta wewenangnya, pelatihan pembuatan bahan ajar yang menggunakan media berbasis IT, pelatihan peningkatan kompetensi bagi guru bahasa Inggris, pelatihan pembelajaran menggunakan teknologi informatika dan komputer, pelatihan pengelolaan ketatausahaan, pelatihan administrasi keuangan, pelatihan administrasi akademik, pelatihan administrasi kepegawaian, pelatihan komputer, pelatihan administrasi kepastakaan.

3. Manajemen berdasarkan Fakta

Organisasi yang menggunakan *Total Quality Management* (TQM) menjalankan segala aktivitas dan pengambilan keputusan tidak hanya berlandaskan perasaan atau pemikiran, tetapi menggunakan pendekatan ilmiah/fakta yang ada. Untuk itu prestasi atau mutu yang akan diraih disusun dengan menggunakan patokan sehingga selalu bisa dipantau dan dilakukan perbaikan.

Dari hasil pengamatan peneliti, dalam melaksanakan manajemennya sistem *bottom up* dan *open management* mereka lakukan untuk memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Hal ini disebabkan karena rasa tanggung jawab dan rasa memiliki untuk selalu memajukan sekolah ini. Seluruh kegiatan sistem manajemen mutu tersebut disampaikan dalam bentuk SOP sehingga mempermudah seseorang mengingat terhadap tugas dan kewajibannya.

Fokus pemeriksaan / evaluasi yang menyeluruh dalam sistem ini adalah pemeriksaan dokumentasi yang ada apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau belum. Kendala dokumentasi lebih banyak disebabkan oleh *human error* dalam melaksanakan tugas notulensi hasil rapat yang kurang sesuai dengan *content* dari rapat tersebut, terjadi

dokumen yang tercecer hingga personal yang bertugas baru mengingat-ingat lagi siapa saja yang hadir pada acara tersebut dan dicarikan bukti tanda tangan pengganti.

4. Perbaikan yang Berkesinambungan

Perbaikan yang dilakukan oleh SMA Muhammadiyah 1 Klaten bertujuan untuk memastikan diterapkannya tindakan koreksi terhadap ketidaksesuaian yang terjadi. Prosedur ini berlaku bagi perbaikan terhadap ketidaksesuaian Sistem Manajemen Mutu untuk menjamin efektifitas pencegahannya.

Ketidaksesuaian sistem adalah penyimpangan atau tidak terpenuhinya ketentuan atau persyaratan-persyaratan yang ada dalam dokumen mutu.

Prosedur yang dilakukan SMA Muhammadiyah 1 Klaten dalam tindakan koreksi ini adalah tanggung jawab terhadap perbaikan keefektifan Sistem Manajemen Mutu terletak pada Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha. Setiap kali ditemukan ketidaksesuaian, termasuk keluhan stakeholders, dilaporkan kepada Wakil Kepala Sekolah atau Kepala Tata Usaha untuk selanjutnya dicatat. Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha atau BP/BK melakukan penyelidikan untuk menemukan dan menetapkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.

Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha atau BP/BK mengadakan rapat koordinasi di unit kerja untuk menilai kebutuhan tindakan yang diambil untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang kembali, maka ditentukan tindakan yang sesuai sebagai tindak lanjut dan memelihara rekamannya.

Berdasarkan data yang diperoleh tentang pola penjaminan mutu pendidikan yang dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten maka dapat dianalisa bahwa penjaminan mutu pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Delapan standar yang diprogramkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, BAB II pasal 2 disebutkan bahwa Lingkup Standar Nasional Pendidikan meliputi: (a) Standar Isi; (b) Standar Proses; (c) Standar Kompetensi Lulusan; (d) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; (e) Standar Sarana dan Prasarana; (f) Standar Pengelolaan; (g) Standar Pembiayaan; dan (h) Standar Penilaian Pendidikan.

Delapan standar yang dilaksanakan SMA Muhammadiyah 1 Klaten tersebut dapat tergambar bahwa Sistem Penjaminan Mutu (SPM) yang dikembangkan

telah sesuai dengan pendekatan siklus PDCA yaitu *Plan, Do, Check, and Action*.

Pada perencanaan mutu (*Plan*) nampak pada proses pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana setiap kegiatan telah dirancang dan disertakan prosedur pengawasan dan pelaporannya. Sebagai contoh pada standar proses, SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah membuat manual mutunya yang tergambar pada alur pelaksanaan proses pembelajaran. Pada alur tersebut dapat dibaca bahwa proses pembelajaran dimulai dari penyusunan silabi bagi guru, kemudian divalidasi hingga silabus tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam pembuatan RPP. Dari RPP yang telah divalidasi, guru dapat melaksanakan pembelajaran.

C. Hambatan dalam pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten

Kelemahan yang masih dijumpai dalam menerapkan manajemen mutu di SMA Muhammadiyah 1 Klaten antara lain adanya sekolah yang setingkat (SMA) yang berada disekitar yaitu SMK Muhammadiyah 1 Klaten Utara, SMA Negeri 3 Klaten, Madrasah Aliyah Negeri Klaten, Madrasah Aliyah Muhammadiyah Sangkal Putung Klaten, ini menunjukkan bahwa persaingan dalam penerimaan siswa baru benar-benar merupakan tantangan

berat, lemahnya kepedulian dari sebagian para guru dan karyawan dalam memahami manajemen mutu, manajemen yang diterapkan belum bisa diterima oleh semua pihak dengan penuh kesadaran dan merupakan sebuah kebutuhan, namun mereka berbuat hanya karena tuntutan atasan, lemahnya pendokumentasian penjaminan mutu oleh pengelola sekolah dan tim penjamin mutu sendiri. Sehingga akan dapat berakibat pada persiapan visitasi akreditasi sekolah.

Simpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut 1) Perencanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten mengambil langkah-langkah sebagai berikut : a) Membentuk tim yang merumuskan model dan sistem yang akan dikembangkan untuk implementasi *Total Quality Management* (TQM); b) Perbaikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan dengan perbaikan sarana prasarana, pelayanan kepada siswa dengan cara meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan; c) mengidentifikasi dengan memperbaiki fungsi-fungsi manajemen mutu sekolah. Perencanaan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah menetapkan kebijakan tujuan, prosedur dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) sehingga dapat mempertahankan mutu sekolah. 2) Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan

Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten adalah dengan system *bottom up* dan *open management* yang direspons oleh guru dan karyawan dengan cukup baik karena merasa memiliki kewajiban untuk memajukan dan meningkatkan kualitas sekolah prinsip-prinsip TQM yaitu a) Fokus pada pelanggan; b) Respek terhadap setiap orang; c) Manajemen berdasarkan fakta d) Perbaikan berkesinambungan. Selanjutnya Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten telah memenuhi standar pelayanan sebagaimana diprogramkan sesuai dengan PP no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada Bab II pasal 2 meliputi : (a) standar isi; (b) standar proses; (c) standar kompetensi lulusan; (d) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (e) standar sarana dan prasarana; (f) standar pengelolaan; (g) standar pembiayaan dan (h) standar penilaian pendidikan. Delapan standar tersebut dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten dengan baik dan tergambar bahwa pola penjaminan mutu yang dikembangkan telah sesuai dengan pendekatan siklus PDCA yaitu *Plan, Do, Check, dan Action*. Dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten tersebut antara lain telah mampu meningkatkan peserta didik baru 22,2 %. Dari tahun 2014/2015 jumlah peserta didik 161 orang menjadi 207 orang pada tahun 2015/2016. 3) Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten adalah: a) Adanya sekolah yang setingkat dengan

sekolah menengah tingkat atas yang berada disekitar yaitu SMK Muhammadiyah 1 Klaten Utara, SMA Negeri 3 Klaten, Madrasah Aliyah Negeri Klaten, Madrasah Aliyah Muhammadiyah Sangkal Putung Klaten, menunjukkan bahwa persaingan dalam penerimaan siswa baru benar-benar merupakan tantangan untuk merubah pola pikir orang tua calon peserta didik baru bahwa sekolah negeri itu lebih baik, ataupun juga pendapat bahwa agar dapat cepat bekerja harus sekolah di kejuruan. b) Lemahnya kepedulian dari sebagian para guru dan karyawan dalam memahami manajemen mutu. c) Manajemen yang diterapkan belum bisa diterima oleh semua pihak dengan penuh kesadaran dan merupakan sebuah kebutuhan, namun mereka berbuat hanya karena tuntutan atasan. d) Lemahnya pendokumentasian penjaminan mutu oleh pengelola maupun tim penjamin mutu sekolah.

Daftar Rujukan

- Anwar, Roehan, 1991, *Prinsip-Prinsip Pendidikan Islam Versi Mursi*, Jurnal Pendidikan Islam, Volume I ,Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga
- Dosowarso, Agus Wasisto Dwi, 2012, Disertasi, *Pola Penjaminan Mutu Proses Pembelajaran IPA di Madrasah Ibtidaiyah Kabupaten Klaten*, (tidak diterbitkan)
- Hanik, Umi, 2011, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam meningkatkan Kualitas Pendidikan*, Semarang: Rasail, Media Group
- Huberman, A.M, Miles M.B, 1984, *An Expeded Source Book: Qualitative data Analysis*, London: Sage Publication
- Moleong, Lexy J., 2001, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muhajir, Noeng, 1989, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Yogyakarta: Rake Sarasin
- Nasution, M.N. 2005, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sutarmo, *Total Quality Management (TQM) Sebagai Upaya Strategi Untuk meningkatkan Mutu Pendidikan* (Studi Kasus di MAN 2 Jepara)
- Tilaar, H.A.R. 1998, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional dalam Perspektif abad 21*, Magelang: Tera Indonesia
- Tjiptono, Fandy, 1994, *Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Defensif Pada Novel Computer Yogyakarta*, Skripsi (tidak dipublikasikan), FE UGM

