

KONSEP MUTU DALAM PERSPEKTIF KONSUMEN PENDIDIKAN

ALI AKBARJONO

Abstract: *Achievement of quality can make a difference between something else so that through the quality obtained can give a different feel between success and failure . Something to say if the quality of the final product is in conformity standards or not . Source of quality in education , among others : the means building a good , reputable teachers , high moral values , the test results are satisfactory , specialized or vocational , encouragement of parents , business and local communication , abundant resources , application of cutting-edge technology , good leadership and effective , attention to students and school children , adequate curriculum , or a combination of these factors .*

Kata Kunci: grafem x, kata, kaidah, ejaan, Bahasa Indonesia, bahasa asing

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Secara umum dipahami bahwa proses suatu kegiatan yang dilakukan seyogyanya selaras dengan apa yang diharapkan. Artinya aktivitas yang dilakukan dapat memberikan nilai dan manfaat baik berdampak pada diri kita maupun orang lain. Dalam konteks kehidupan kondisi yang serupa ini dapat diasumsikan dengan kehidupan yang bermutu (berkualitas). Terkadang istilah ini sulit untuk dideskripsikan secara literal akan tetapi dapat dimaknai melalui proses perwujudan outcome yang bernilai positif sebagaimana pernyataan Edwar Sallis: *‘We all know quality when we experience it, but describing and explaining it is a more difficult task. In our everyday life we usually take quality for granted, especially when it is regularly provided. Yet we are all too acutely aware when it is lacking’*¹(semua kita tahu kualitas ketika kita mengalaminya tapi menjelaskan dan mengganbarkannya susah).

Istilah mutu memiliki pengertian yang beragam, mengandung banyak tafsiran dan juga dimungkinkan adanya pertentangan satu sama lainnya bahkan terkadang sulit dipahami sebagaimana ungkapan Edward Sallis;” *quality is difficult to defined and is an elusive concept*”². 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. Akan tetapi secara tidak langsung dalam perjalanan dan dinamika kehidupan ini kita tidak dapat terlepas dari pencapaian hasil dan perolehan akibat usaha yang kita lakukan yang

bergaransi pada pencapaian hasil memuaskan dengan mutu terjamin. Artinya dengan pencapaian hasil yang bermutu dapat membuat sesuatu yang berbeda diantara sesuatu yang lain sehingga melalui mutu yang diperoleh dapat memberikan nuansa yang berbeda antara kesuksesan dan kegagalan (*quality makes the difference between success and failure*) . begitu juga dalam kegiatan yang berhubungan dengan publik dimana peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dan penting untuk terus dikaji baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun sektor privat (pribadi) termasuk sektor pendidikan.

Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan akan tuntutan kualitas secara optimal sebagaimana yang diasumsikan oleh Edwar Sallis; *The best organizations, whether public or private, understand quality and know its secret. Seeking the source of quality is an important quest. Education is also recognizing the need to pursue it, and to deliver it to pupils and students*³.

Dengan lahirnya berbagai asumsi tentang pemaknaan dari berbagai pihak yang dilaterbelakangi dengan konsep yang berbeda karena dilihat dari sudut pandang yang berbeda pula, maka untuk menyatukan persepsi tentang dimensi dan orientasi tentang mutu(kualitas) dalam kontek pelayanan publik terutama yang bertalian dengan pendidikan, penulis mencoba menguraikan konsep mutu atau kualitas untuk mempertajam cara pandang dan pemahaman akan pentingnya kualitas sebagai landasan pencapaian hasil suatu kegiatan yang sesuai dengan visi yang telah dicanangkan.

2. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian di atas, maka rumusan masalah dari penulisan ini adalah: bagaimana pemahaman konsep mutu dalam dari perspektif akademik?

3. TUJUAN DAN MANFAAT PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pembahasan ini adalah; (*pertama*) untuk menggali konsep dan teori tentang mutu atau kualitas secara komprehensif; (*kedua*) Dan selain itu untuk membuka cakrawala berfikir

baik secara ontologi, epistemologi, dan aksiologi tentang konsep mutu tidak hanya dapat diterapkan dalam urusan bisnis semata, akan tetapi juga dapat diterapkan dalam dunia akademis (pendidikan); (*ketiga*) untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawab sebagai mahasiswa program doktor di bidang manajemen pendidikan dalam menelesuri dan mengasah pola pikir serta pengetahuan tentang pengimplementasian konsep mutu dalam dunia pendidikan.

Adapun manfaat yang dapat dirasakan setelah mendalami konsep mutu ini secara komprehensif, adalah; (*pertama*), secara pribadi dapat memberikan inspirasi dan wawasan tentang pentingnya pemahaman mutu bagi siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pendidikan dalam rangka menggapai hasil (*outcome*) yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan; (*kedua*) manfaat dapat juga dirasakan bagi organisasi dan lembaga bahwa dengan pemahaman konsep mutu dengan baik maka dinamikan organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan koridor dan tugas pokok serta fungsi (*Tufoksi*) masing-masing komponen organisatoris.

4. METODE PEMBAHASAN

Metode pembahasan yang penulis lakukan adalah studi perpustakaan dan literatur yang dikemas secara deskriptif berdasarkan analisa dari; pendapat, pemikiran dan ulasan baik dari ahli di bidang manajemen mutu terpadu (*TQM*), akademisi maupun para pelaku bisnis dan praktisi pendidikan yang berkompeten.

B. PEMBAHASAN

1. DEFINISI MUTU

Mutu (*quality*) dewasa ini merupakan bahagian isu penting yang dikerab kali dibicarakan hampir dalam setiap sektor kehidupan, di kalangan bisnis, pemerintahan, sistem pendidikan, dan sektor-sektor lain. Dalam Kamus besar bahasa Indonesia, kata mutu memiliki arti ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb); kualitas⁴. Dalam bahasa Inggris diistilahkan dengan *quality*, sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan “juudah” artinya taraf atau tingkatan kebaikan; nilai suatu. Jadi mutu berarti kualitas atau nilai kebaikan suatu hal⁵.

Secara terminologi, menurut Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini, mutu adalah konsep yang kompleks yang telah menjadi salah satu daya tarik dalam semua teori manajemen⁶.

Mutu dapat ditafsirkan sebagai faktor yang mendasar penentuan pelanggan, bukan ketetapan ilmuwan, pasar atau ketetapan manajemen. Ia berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif.

Menurut Vincent Gaspersz, defenisi konvensional dari mutu (kualitas) biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya⁷.

Definisi relatif memandang mutu bukan sebagai sesuatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang berasal dari produk atau layanan tersebut. Sesuatu dikatakan mutu apabila produk terakhir sudah sesuai standard atau belum, tidak harus mahal dan eksklusif. Mutu harus mengerjakan apa yang harus dikerjakan dan mengerjakan apa yang diinginkan pelanggan atau harus sesuai dengan tujuan.

2. PERSEPSI MUTU

Persepsi tentang mutu melahirkan beragam pendapat berdasarkan pandangan para pakar yang berbeda dibidangnya. Juran berpendapat bahwa mutu merupakan gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (*American Society for Quality Control*). Mutu adalah "*Fitness for Use*", atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M.Juran). Mutu adalah kesesuaian terhadap permintaan persyaratan (*The conformance of requirements- Philip B. Crosby*). Mutu merupakan gagasan yang dinamis⁸. Sebagai contoh perkembangan dunia Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), khususnya pada bidang Teknologi Informasi (TI) yang semakin lama semakin canggih. Pada tahapan perkembangan komputer, sekitar tahun 2000-an muncul komputer dengan prosesor Pentium IV. Pada saat itu

komputer dengan spesifikasi seperti sudah sangat canggih dan bermutu tinggi. Tetapi pada saat sekarang ini komputer dengan prosesor seperti itu sudah dianggap ketinggalan jaman, dimana sekarang ini yang berkualitas tinggi adalah komputer dengan prosesor Core i7, yang jauh lebih segalanya apabila dibandingkan dengan komputer Pentium 4.

Mutu memiliki integritas dengan suatu produk dan jasa, sebagai representasi dari seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan baik dari aspek pemasaran, engineering, manufaktur, dan pemeliharaan sehingga dalam penggunaannya akan sepadan dengan harapan pelanggan, sebagaimana yang disenyalir oleh Tom Peters, *Quality is about passion and pride.*⁹;

Sedangkan Mutu dalam pendidikan merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga mutu merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang semakin keras. Sumber mutu dalam pendidikan antara lain: sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunikasi lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian kepada pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Hal ini senada dengan Edward Sallis yang mengatakan bahwa;

*“Quality is at the top of most agendas and improving quality is probably the most important task facing any institution. However, despite its importance, many people find quality an enigmatic concept. It is perplexing to define and often difficult to measure. One person’s idea of quality often conflicts with another and, as we are all too aware, no two experts ever come to the same conclusion when discussing what makes an excellent school, college or university”*¹⁰.

Dalam ISO 8402 (Quality Vocabulary)¹¹, kualitas diasumsikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan, sehingga seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfaction) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (conformance to the requirement).

Disamping itu mutu (kualitas) juga dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus, diistilahkan dengan Q-MATCH (*Quality = Meets Agreed Terms and Changes*)¹².

Dengan demikian persepsi mutu memiliki kekuatan emosi dan moral yang dimiliki mutu membuatnya menjadi sebuah gagasan yang sulit diseragamkan. Mutu sebagai konsep yang absolut dapat dicontohkan dengan restoran yang mahal, mobil mewah. Sedangkan mutu dalam sifat baik cantik, dan benar merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan. Sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standard yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal. Produk-produk tersebut dapat membuat puas dan bangga para pemiliknya. Misalnya mobil yang bermutu adalah mobil hasil rancangan istimewa, mahal dan mempunyai interior dari kulit. Dalam kasus ini mahal dan langka adalah nilai penting dalam definisi mutu. Contoh dalam pendidikan adalah sekolah elit. Hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman pendidikan dengan “mutu tinggi (elit)” dan hanya sedikit peserta didik yang dapat pengalaman pendidikan tersebut (langka).

3. DIMENSI MUTU

Dimensi mutu yang digunakan dalam TQM adalah mutu sebagai konsep relatif. Definisi relatif memandang mutu bukan sebagai sesuatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang berasal dari produk atau layanan tersebut. Sesuatu dikatakan mutu apabila produk terakhir sudah sesuai standard atau belum, tidak harus mahal dan eksklusif. Mutu harus mengerjakan apa yang harus dikerjakan dan mengerjakan apa yang diinginkan pelanggan atau harus sesuai dengan tujuan. Definisi relatif tentang mutu mempunyai aspek menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang merupakan dasar sistem jaminan mutu yang dianggap sesuai dengan standar¹³.

Menurut, Philip B. Crosby, ada “empat hal yang mutlak (absolut)” menjadi bagian integral dari manajemen mutu, yaitu bahwa : (a) Definisi mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan (*The Definition of Quality is conformance to*

requirements); (b) Sistem mutu adalah pencegahan (*The system of quality is prevention*); (c) Standar penampilan adalah tanpa cacat (*The performance standard is Zero Defects*); (d) Ukuran mutu adalah harga ketidaksesuaian (*The measurement of quality is the price of nonconformance*)¹⁴.

Karakteristik mutu jasa jauh lebih sulit untuk didefinisikan dibandingkan mendefinisikan mutu produk, karena karakteristik mutu jasa mencakup beberapa elemen subyek penting. Perbedaan antara mutu produk (barang) dan mutu jasa adalah:

1. Metode: Mutu jasa ditentukan oleh pelanggan dan pemberi jasa, karena jasa diberikan secara langsung dari orang ke orang. Produk tidak mempunyai karakteristik kedekatan pelanggan dengan produsen, tidak terdapat nilai konsistensi atau terjebak dalam homogenitas yang absolut dalam pemberian jasa. Dan biasanya pelanggan hanya dapat bertemu dengan pekerja junior yang telah ditraining sedekian rupa oleh pekerja senior.
2. Waktu: Jasa harus diberikan tepat waktu dan jasa digunakan atau dikonsumsi tepat pada saat jasa diberikan, maka kontrol mutu selalu datang kemudian. Untuk menilai pelanggan terpenuhi apa tidak dilakukan dengan memanfaatkan interaksi personal yang akrab dalam pemberian jasa sehingga pemberi jasa akan mendapatkan umpan balik dan evaluasi.
3. Pada jasa tidak bisa ditambal atau diperbaiki, sehingga standar jasa adalah baik sejak awal. Standard ini memang sulit tercapai, tapi harus selalu menjadi tujuan utama.
4. Jasa lebih cenderung mirip proses dari pada produk. Cara jasa sampai ke tempat tujuan lebih penting dari pada apa jasanya.
5. Staf senior pada jasa biasanya jauh dari pelanggan. Kebanyakan pelanggan tidak pernah memiliki akses kepada manajer senior (kepala sekolah). Mutu merupakan pandangan awal yang mewarnai pandangan pelanggan terhadap keseluruhan organisasi, dan kemudian organisasi harus menemukan cara untuk memotivasi pekerja garis depan agar selalu menyampaikan hal terbaik kepada pelanggan.
6. Keberhasilan produktifitas dalam jasa sulit diukur. Satu-satunya indikator prestasi yang penting dalam jasa adalah kepuasan pelanggan. Indikator lunak

(Soft) seperti kepedulian, kesopanan, perhatian, keramahan, dan suka membantu merupakan hal terpenting dalam pikiran pelanggan. Indikator ini tidak bisa diraba, sehingga mempersulit jasa dalam melakukan evaluasi. Pelanggan akan menilai mutu dengan cara membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima.

Joseph M Juran dalam Vincent Gaspersz, menguraikan karakteristik mutu di lihat dari berbagai sudut pandang dan persepsi¹⁵, yaitu; (1) kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas; (2) sasaran kualitas dimaksudkan dalam rencana bisnis; (3) Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking, fokus pada pelanggan dan kesesuaian kompetensi; (4) sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan; (5) pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat; (6) pengukuran ditetapkan seluruhnya; (7) manajer secara teratur meninjau kembali kemajuan yang dicapai; (8) penghargaan diberikan untuk performansi terbaik; (9) sistem imbalan (reward system) diperbaiki.

4. STANDAR-STANDAR MUTU

Organisasi-organisasi yang menganut konsep TQM melihat mutu sebagai sesuatu yang didefinisikan oleh pelanggan-pelanggan mereka. Terkadang produk dan layanan yang menurut produsen sudah sempurna, sesuai standard dan bermanfaat tapi ditolak oleh konsumen. Produk yang memenuhi kualifikasi tidak menjamin jumlah penjualan. Tom Peters dalam *Thriving On Chaos* berpendapat bahwa mutu yang didefinisikan pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa.

Standar produk dan jasa terdiri dari; (a) Kesesuaian dengan spesifikasi; (b) Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat; (c) Tanpa cacat (*Zero Defects*); (d) Selalu baik sejak awal¹⁶.

Sedangkan standar pelanggan terdiri dari; (1) Kepuasan pelanggan; (2) Memenuhi kebutuhan pelanggan; (3) Menyenangkan pelanggan

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) aspek-aspek mutu atau kualitas pelayanan adalah ; (a) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan

kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu; (b) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen, cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan; (c) Jaminan (*assurance*), Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (*objective*); (d) Empati atau kepedulian (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati; (e) Bukti langsung atau berujud (*tangibles*), Meliputi fasilitas fisik, peralatan pegawai, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan karyawan atau peralatannya dan alat komunikasi¹⁷.

5. MANAJEMEN JAMINAN MUTU

Joseph Juran, mengklasikasikan mekanisme pengelolaan jaminan mutu kedalam (trilogi Juran); (1) Perencanaan Mutu (*Quality Planning*), Suatu mutu seharusnya direncanakan atau dirancang, yang terdiri atas tahap-tahap sebagai berikut :Menetapkan (Identifikasi) siapa pelanggan, Menetapkan (identifikasi) kebutuhan pelanggan, mengembangkan keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan, mengembangkan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk, dan Mengarahkan perencanaan ke kegiatan-kegiatan operasional; (2) Pengendalian Mutu (*Quality Control*), Kontrol mutu adalah proses deteksi dan koreksi adanya penyimpangan atau perubahan segera setelah terjadi, sehingga mutu dapat dipertahankan¹⁸.

Langkah Kegiatan yang dikerjakan, antara lain; Evaluasi kinerja dan kontrol produk, Membandingkan kinerja aktual terhadap tujuan produk, dan Bertindak terhadap perbedaan atau penyimpangan mutu yang ada; (3)

Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*), Peningkatan mutu mencakup dua hal yaitu; *Fitness for use* dan Mengurangi tingkat kecacatan dan kesalahan.

Aktivitas jaminan peningkatan mutu dapat dilakukan melalui; (a) Mengadakan infrastruktur yang diperlukan bagi upaya peningkatan mutu; (b) Identifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan proyek peningkatan mutu; (c) Menetapkan tim proyek; (d) Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, motivasi untuk; Mendiagnose penyebab, Merangsang perbaikan, dan mengadakan pengendalian agar tetap tercapai perolehan yang diharapkan.

Mutu yang lebih tinggi dari produk memungkinkan (memberikan manfaat) untuk; (1) meningkatkan kepuasan pelanggan; (2) membuat produk mudah laku dijual; (3) memenangkan persaingan; (4) meningkatkan pangsa pasar; (5) memperoleh pemasukan dari penjualan; menjamin harga premium; (6) dampak yang terutama adalah terhadap penjualan; (7) biasanya, mutu yang lebih tinggi membutuhkan biaya lebih banyak.

Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk; (a) mengurangi tingkat kesalahan; (b) mengurangi pekerjaan ulang dan pemborosan; (c) mengurangi kegagalan di lapangan, beban garansi; (d) mengurangi ketidakpuasan pelanggan; (e) mengurangi keharusan memeriksa dan menguji; (f) memendekkan waktu guna melempar produk baru ke pasar; (g) Tingkatkan hasil/kapasitas; (h) meningkatkan kinerja pengiriman; (i) dampak utama biaya; (j) Biasanya mutu lebih tinggi biayanya lebih sedikit.

Soegiarto (1999) menyebutkan lima aspek yang harus dimiliki Industri jasa pelayanan, yaitu; (1) *Cepat*, waktu yang digunakan dalam melayani tamu minimal sama dengan batas waktu standar. Merupakan batas waktu kunjung dirumah sakit yang sudah ditentukan waktunya; (2) *Tepat*, kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen. Bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu tepat memberikan bantuan dengan keluhan-keluhan dari pasien; (3) *Aman*, rasa aman meliputi aman secara fisik dan psikis selama pengkonsumsian suatu produk atau. Dalam memberikan pelayanan jasa yaitu memperhatikan keamanan pasien dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien sehingga memberikan rasa aman kepada pasien; (4) *Ramah tamah*, menghargai dan menghormati

konsumen, bahkan pada saat pelanggan menyampaikan keluhan. Perawat selalu ramah dalam menerima keluhan tanpa emosi yang tinggi sehingga pasien akan merasa senang dan menyukai pelayanan dari perawat; (5) *Nyaman*, rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Pasien yang membutuhkan kenyamanan baik dari ruang rawat inap maupun situasi dan kondisi yang nyaman sehingga pasien akan merasakan kenyamanan dalam proses penyembuhannya¹⁹.

6. PRINSIP-PRINSIP JAMINAN MUTU

Mutu tidak akan pernah dicapai dalam jangka waktu yang singkat. Hal tersebut memerlukan waktu yang sangat bervariasi tergantung dari pada standar mutu yang diinginkan. Pengertian tentang program jaminan mutu mungkin sudah sering kita ketahui dari berbagai sumber yang sangat bervariasi.

Secara singkat disebutkan bahwa program jaminan mutu melibatkan setiap orang yang berada dalam organisasi untuk peningkatan pelayanan yang terus menerus dimana mereka akan memenuhi kebutuhan standar dan harapan dari pada pelanggan, baik pelanggan intern ataupun ekstern. Hal ini adalah suatu metode yang mengkombinasikan teknik manajemen, keterampilan teknik, dan pemanfaatan penuh potensi sumber daya manusia dalam organisasi rumah sakit.

Program Jaminan Mutu dapat dibedakan dengan bentuk manajemen yang lain, dimana jaminan mutu didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut; (1) Setiap orang didalam organisasi harus dilibatkan dalam penentuan, pengertian dan peningkatan proses yang berkelanjutan dengan masing-masing kontrol dan bertanggung jawab dalam setiap mutu yang dihasilkan oleh masing-masing orang; (2) Setiap orang harus sepakat untuk memuaskan masing-masing pelanggan baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal; (3) Peningkatan mutu dilaksanakan dengan menggunakan metode ilmiah yaitu dengan menggunakan data untuk pengambilan keputusan, penggunaan alat-alat statistik dan keterlibatan setiap orang yang terkait; (4) Adanya pengertian dan penerimaan terhadap suatu perbedaan yang alami; (5) Pembentukan teamwork. Baik itu dalam part time teamwork, fulltime teamwork ataupun cross functional team; (6) Adanya komitmen tentang pengembangan karyawan (*development of employees*)

melalui keterlibatan didalam pengambilan keputusan; (7) Partisipasi setiap orang dalam merupakan dorongan yang positif dan harus dilaksanakan; (8) Program pendidikan dan pelatihan dianggap sebagai suatu investment/modal dalam rangka pengembangan kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk mencapai potensi yang mereka harapkan; (9) Suppliers dan Customer diintegrasikan dalam proses peningkatan mutu.

7. KONTROL MUTU DAN MANAJEMEN PELAYANAN.

Kontrol mutu merupakan proses pasca produksi yang melacak dan menolak item-item yang cacat, digunakan secara luas dalam rangkaian aktivitas menghasilkan berupa output dan out come baik berbentuk produk maupun jasa dengan memenuhi kriteriapemeriksaan (scanning) apakah standard-standard telah dipenuhi atau belum.

Dengan demikian kontrol mutu juga memiliki korelasi yang positif dengan manajemen pelayanan dalam suatu organisasi. Karena peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang juga tidak kalah penting untuk terus dikaji dalam sistem manajemen apapun, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam sebagai bagian kontrol publik, berperan sebagai user dapat memberikan masukan dan kritikan yang konstruktif. Hal dapat dikategorikan sebagai tuntutan dan harapan maksimal terhadap perbaikan kualitas produk dan jasa (layanan).

Dalam dinamika manajemen pelayanan, selain control mutu juga diperlukan Jaminan mutu yang bertujuan mencegah kesalahan sejak awal produksi. Jaminan mutu didesain sedemikian rupa untuk menjamin bahwa proses produksi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Jaminan mutu adalah sebuah cara untuk memproduksi produk bebas cacat dan kesalahan, produk yang baik sejak awal. Jaminan mutu lebih menekankan tanggung jawab kepada tenaga kerja dibandingkan inspeksi control.

TQM merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (Total Quality management) merupakan bentuk dari manajemen kualitas

(quality management) adalah sebuah usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota personil untuk memuaskan pelanggan. Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan mereka akan kembali lagi dan memberitahu pihak-pihak lain tentang layanan tersebut. ISO 8402 (Quality Vocabulary) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (quality planning), pengendalian kualitas (quality control), jaminan kualitas (quality assurance), dan peningkatan kualitas (quality improvement)²⁰.

Untuk menjembatani antara control mutu, jaminan mutu dan TQM dalam proses perwujudan suatu produk atau jasa yang berbasis mutu dengan sistem layanan prima. Hal ini menurut hemat Ratminto, dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu; (1) sistem layanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa; (2) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan; dan (3) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa²¹.

8. MUTU DALAM PENDIDIKAN

Mutu dalam sistem pendidikan dan kependidikan merupakan suatu keniscayaan yang tidak dapat ditawar-tawar. Semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan pendidikan dan juga sumber daya pendukung lainnya saling berpengaruh serta saling membahu secara serta-merta dalam bentuk kebersamaan melakukan dinamisasi mencapai hasil pendidikan sesuai dengan proses yang memiliki komitmen dan integritas yang optimal. Hal ini senada dengan pemikiran Sunil Babbar²²:

Given the crucial role of education in an increasingly competitive global environment, administrators and educators are constantly looking for ways to make educational instruction more effective and meaningful. We teach to educate people and, where people are involved, fundamental managerial concepts such as commitment, motivation, participation, and leadership play an important role in determining the effectiveness of processes used to shape and influence them.

Ada perbedaan pendapat tentang produk pendidikan. Lynton Gray mengungkapkan: “Manusia tidak sama, dan mereka berada dalam situasi pendidikan dengan pengalaman, emosi, dan opini yang tidak bisa disama-ratakan. Menilai mutu pendidikan sangat berbeda dengan memeriksa hasil produksi pabrik atau menilai sebuah jasa”. Ide pelajar sebagai produk menghilangkan kompleksitas proses belajar dan keunikan setiap individu pelajar. Menjawab pertanyaan apa produk pendidikan harus dilihat pendidikan sebagai sebuah jasa atau layanan dan bukan sebuah bentuk produksi.

Menurut Murgatroyd and Morgan (1993) explained quality in the educational context with a practical example, mentioning that lecturers are assigned specific duties and tasks at the beginning of each academic year²³.

Beberapa ahli pendidikan mengungkapkan bahwa istilah pelanggan memiliki nada komersial yang tidak dapat diaplikasikan dalam pendidikan. Mereka lebih suka menggunakan istilah “Klien”. Ada juga yang memilih istilah pelajar atau murid dan menolak istilah klien. Ada yang mendiskrisikan klien adalah yang biasa menerima jasa pendidikan seperti beasiswa, dan pelanggan adalah yang membayar untuk mendapat pendidikan. Edward Sallis mengungkapkan: “Pelajar utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua, Gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan²⁴”.

Edwar Sallis²⁵ membagi sumber mutu dalam pendidikan yaitu; (a) outstanding teachers; (b) high moral values; (c) excellent examination results; (d) the support of parents, business and the local community; (e) plentiful resources; (f) the application of the latest technology; (g) strong and purposeful leadership; (h) the care and concern for pupils and students; (i) a well-balanced and challenging curriculum.

Bentuk pemasaran pendidikan yang paling baik adalah pemasaran yang dipilih oleh para pelajar untuk kepentingan mereka masing-masing. Kesuksesan pelajar adalah kesuksesan intitusi pendidikan yang dapat berdampak pada pencapaian mutu lansung atau tidak langsung dapat dirasakan oleh

user/pelanggan, yaitu; *Pelanggan Internal dalam Pendidikan*. Dalam TQM, setiap orang yang bekerja dalam institusi adalah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan institusi, dan akhirnya akan membuat pelanggan eksternal menderita; *Mempertemukan Kebutuhan Pelanggan yang Bervariasi*. Pandangan dan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal akan selalu ada. Perbedaan tersebut dapat dipertemukan dengan mengenali eksistensi mereka dan mencari inti isu-isu yang besar. Seluruh pelajar mempunyai pandangan yang harus didengar dan ingin diperlakukan dengan adil. Pendekatan manajemen mutu terpadu (TQM) menggambarkan bahwa proses institusi harus menempatkan sudut pandang pelajar sebagai pusat dari setiap proses perencanaan strategis.

Kebutuhan dan gagasan para pelajar seharusnya menjadi fokus utama dari setiap institusi pendidikan, tetapi tidak berarti bahwa pandangan kelompok (faktor) lain diabaikan. Sering terjadi pada saat kebutuhan pelajar bertemu dengan mekanisme dana, institusi kesulitan untuk mendahulukan kebutuhan pelajar. Hal tersebut terjadi karena mekanisme dana menekankan efisiensi dalam mencapai mutu, sementara penilaian mutu menurut mekanisme dana tidak selamanya sesuai dengan umpan balik mutu yang dimaksud pelanggan.

C. SIMPULAN DAN SARAN

1. SIMPULAN

Dari uraian dan analisa di atas, maka dapat disimpulkan:

- a. Konsep mutu bukanlah barang baru dan langka, akan tetapi mutu merupakan tata nilai yang menjadi tolak ukur dalam segala kegiatan. Mutu bukan hanya konsep yang mesti dipahami oleh praktisi ekonomi dan bisnis, akan tetapi suatu keniscayaan bagi para pemikir, tokoh dan praktisi pendidikan untuk memahami dan mengimplementasikan dalam proses kegiatan akademis;
- b. Mutu (quality) merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang semakin keras. Sumber mutu dalam pendidikan antara lain: sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua,

bisnis dan komunikasi lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian kepada pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

2. SARAN

Untuk menggapai segala sesuatu yang telah diimpikan sebagaimana apa yang telah dicita-citakan dalam bentuk visi, misi, tujuan dan sasaran secara kelembagaan dalam kancah pendidikan baik bersifat mikro (lembaga pendidikan tertentu), maupun makro (pendidikan nasional), berupa mutu/ kualitas pendidikan yang nilai positif serta bersaing, maka melalui tulisan ini penulis menawarkan beberapa hal yang dapat dianggap sebagai saran atau pemikiran bagi setiap kita yang terlibat dalam dunia pendidikan dan pemerhati kemajuan pendidikan di negara kita yang tercinta ini; (*pertama*) bukalah diri terhadap segala sesuatu yang positif dalam upaya pengembangan mutu pendidikan terutama melalui pemahaman konsep serta teori mutu yang komprehensi dan integratif; (*kedua*) bersikaplah arif dengan menjunjung tinggi nilai etika secara totalitas dalam sistem dan mekanisme pengembangan pendidikan; (*ketiga*) terapkan konsep mutu secara totalitas dan komprehensif berdasarkan kaedah dan falsafah atau norma yang berlaku; (*keempat*) percayalah tidak ada kata terlambat dalam berbuat kebaikan demi kemajuan bangsa.

Penulis : Ali Akbarjono, M.Pd adalah dosen tetap pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Babbar, Sunil. Applying total quality management to educational instruction A case study from a US public university *Kansas State University, Manhattan, Kansas, USA*
- British Standard Institution dalam standard BS5750 atau standard international identik dengan ISO 9000
- Fathurrohman, Muhammad dan Sulistyorini. 2012. Implementasi Manajemen Peningkatan mutu pendidikan Islam. Yogyakarta: Terras.

- Gasperst, Vincent. 2003. TQM. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hartono, Edy.2013. memahami konsep mutu. Didownload dari web: <http://edoy05.wordpress.com/paper/memahami-konsep-mutu/>
- ISO dalam Vincent Gasperst. 2003. TQM. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- JAGER, H. J. DE & F. J. NIEUWENHUIS. Linkages Between Total Quality Management and the Outcomesbased Approach in an Education Environment. Faculty of Education, University of Pretoria, South Africa. Quality in Higher Education, Vol. 11, No. 3, November 2005.
- Philip B. Crosby dalam Greg Brueg.2002. Six Sigma for Manager. Terjemahan. Jakarta: Canary
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sallis, Edward. 2002 (edisi ke-3). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page
- Tim penyusus kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, Kamus Besar Indonesia. 1996. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono 1997. Aspek mutu dan kualitas Layanan.
- Yunus, Muhammad. 2000. Kamus Bahasa Arab. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

¹Sallis,Edward. 2002 (Edisi ke-III). Total Quality Management in Education. London: Kogan.

² ibid

³ ibid

⁴Tim penyusus kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, Kamus Besar Indonesia. 1996. Jakarta: Balai Pustaka.

⁵ Yunus, Muhammad. 2000. Kamus Bahasa Arab. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

⁶Fathurrohman, Muhammad dan Sulistyorini.2012. implementasi manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam. Yogyakarta: Teras.

⁷Gasperst, Vincent. 2003. TQM. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

⁸Hartono, Edy.2013. memahami konsep mutu. Didownload dari web: <http://edoy05.wordpress.com/>

⁹Tom Peter dan Nancy Austin.

¹⁰Sallis,Edawar. opcit

¹¹ISO dalam Vincent Gasperst. 2003. TQM. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

¹²Vincent Gasperst. 2003. Ibid

¹³British Standard Institution dalam standard BS5750 atau standard international identik dengan ISO 9000

¹⁴Philip B. Crosby dalam Greg Brueg.2002. Six Sigma for Manager. Terjemahan. Jakarta: Canary.

¹⁵ Vincent Gasperst. 2003. Ibid

-
- ¹⁶Thriving on Chaos dalam Edy Hartono. Opcit
- ¹⁷Tjiptono 1997. Aspek mutu dan kualitas Layanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- ¹⁸Fathurrohman, Muhammad dan Sulistyorini. 2012. Implementasi Manajemen Peningkatan mutu pendidikan Islam. Yogyakarta: Terras.
- ¹⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar
- ²⁰ISO dalam Vincent Gasperst. 2003. Opcit.
- ²¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- ²²Sunil Babbar. Applying total qualitymanagement to educationalinstructionA case study from a US public university *Kansas State University, Manhattan, Kansas, USA*
- ²³H. J. DE JAGER & F. J. NIEUWENHUIS. Linkages Between Total Quality Management and the Outcomesbased Approach in an Education Environment. Faculty of Education, University of Pretoria, South Africa. *Quality in Higher Education*, Vol. 11, No. 3, November 2005.
- ²⁴Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education*. london: Kogan Page. Opcit
- ²⁵ibid