

# **TQM SEBAGAI PROSES PENINGKATAN BERKELANJUTAN DALAM PENGEMBANGAN PENDIDIKAN**

**Eman Sulaeman**  
(Guru SMK Negeri 1 Rangkasbitung)

## **Abstrak**

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang mendorong peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Undang-Undang Sisdiknas nomor 20 Tahun 2003 mengaskan bahwa pengendalian dan evaluasi mutu pendidikan harus dilakukan, baik terhadap program maupun terhadap institusi pendidikan secara berkelanjutan. Begitu pula dalam peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 dijelaskan bahwa penetapan Standar Nasional Pendidikan untuk mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Aplikasi TQM dalam lembaga pendidikan Islam dapat mengarahkan pada keutuhan, baik keutuhan dari fokus pelanggan, pengembangan proses, dan pelibatan semua elemen seperti kepala sekolah/madrasah, guru, dan para pegawai, perlu diperhatikan dengan terus berorientasi pada kualitas, sehingga lembaga pendidikan akan terus berkualitas, baik pada jenjang dasar, menengah maupun tinggi.

Kata kunci: pendidikan, mutu, berkelanjutan

## **PENDAHULUAN**

Sering kali kita jumpai masalah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan adalah terkait dengan mutu pendidikan tersebut, baik mutu lulusan ataupun yang lainnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengelolaan terhadap kualitas dari lembaga pendidikan tersebut, baik dari kualitas kepemimpinan, kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, lingkungan pendidikan maupun faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kualitas dari suatu lembaga pendidikan.

Mutu lulusan yang rendah dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti lulusan tidak dapat melanjutkan studi, tidak dapat menyelesaikan studinya pada jenjang yang lebih tinggi, tidak dapat bekerja atau tidak diterima didunia kerja, diterima bekerja, tetapi tidak berprestasi, tidak dapat mengikuti perkembangan masyarakat dan tidak produktif. Lulusan tidak produktif akan menjadi beban masyarakat, menambah biaya kehidupan dan kesejahteraan masyarakat, serta memungkinkan menjadi warga yang tersisih dari masyarakat.

Banyaknya masalah yang diakibatkan oleh lulusan pendidikan yang tidak bermutu, sangat penting untuk dilakukan upaya-upaya peningkatan mutu pada suatu lembaga pendidikan. Sehubungan dengan persoalan tersebut, pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang mendorong peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Undang-Undang Sisdiknas nomor 20 Tahun 2003 mengaskan bahwa pengendalian dan evaluasi mutu pendidikan harus dilakukan, baik terhadap program maupun terhadap institusi pendidikan secara berkelanjutan. Begitu pula dalam peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 dijelaskan bahwa penetapan Standar Nasional Pendidikan untuk mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Lembaga pendidikan Islam sebagai wadah proses penanaman nilai-nilai pendidikan Islam sekaligus pemegang amanat pendidikan Nasional pun bermasalah dengan mutu, banyaknya lulusan lembaga pendidikan Islam yang tidak berprestasi dan kurang tertanamnya nilai-nilai Islami menjadi bukti mutu lembaga pendidikan Islam belum sesuai harapan.

## PEMBAHASAN

### A. Pengertian Quality (Mutu)

Secara etimologi dalam kamus Ilmiah populer mutu dapat diartikan sebagai kualitas; derajat; tingkat. Dan dalam bahasa Inggris berasal dari kata Quality artinya kualitas. Dalam rangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa. Quality (Mutu) merupakan ide yang dinamis, sedang definisi-definisi yang kaku sama sekali tidak akan membantu. Makna mutu yang demikian luas juga sedikit membingungkan pemahaman kita. Akan tetapi beberapa konsekuensi praktis yang signifikan akan muncul dari perbedaan-perbedaan makna tersebut.<sup>1</sup>

Menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (Conformance to requirement), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun outputnya. Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki buku standar mutu pendidikan. Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.

Dalam konsep Deming, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar)nya.

---

<sup>1</sup> Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), h. 51

Sedangkan Fiegenbaum mengartikan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Dalam pengertian ini, maka yang dikatakan sekolah bermutu adalah sekolah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Mutu menurut Carvin, sebagaimana dikutip oleh Nasution, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan pelanggan pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan mutu produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>2</sup>

Menurut Edward Sallis ada beberapa konsep tentang mutu. *Pertama* mutu sebagai konsep absolut. Dalam konsep ini kualitas atau mutu adalah pencapaian standar tertinggi dalam suatu pekerjaan, produk, dan layanan yang tidak mungkin dilampaui.<sup>3</sup> *Kedua* mutu sebagai konsep relatif. Dalam konsep ini kualitas atau mutu masih ada peluang untuk peningkatan. Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang masih dapat ditingkatkan. Akan tetapi jika dalam tahap

---

<sup>2</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), h. 16

<sup>3</sup> Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 285

peningkatan itu pelaksanaan sebuah pekerjaan telah mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya maka pekerjaan tersebut berkualitas.<sup>4</sup> *Ketiga* adalah kualitas atau mutu menurut pelanggan. Dalam definisi ini mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Peters berpendapat bahwa definisi yang dikemukakan oleh pelanggan sangat penting, karena Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya.<sup>5</sup>

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Quality (Mutu) merupakan keunggulan dari sebuah produk barang atau jasa yang dihasilkan melalui proses kerja yang telah terencana dengan baik. Mutu atau kualitas merupakan tujuan akhir dari sebuah proses panjang yang dilakukan oleh organisasi. Mutu merupakan jaminan dari sebuah lembaga kepada pelanggannya.

Pelangganlah yang akan menentukan apakah lembaga tersebut mutu produknya (barang atau jasa) baik atau buruk. Karena mereka adalah raja, yang dapat memilih dan menentukan barang mana yang akan dibeli atau dimanfaatkan. Untuk itu sebuah lembaga harus menjaga kualitas atau mutu yang telah ada atau meningkatkan agar lebih baik untuk menjaga eksistensi mereka agar tidak di tinggalkan oleh pelanggannya.

Quality (Mutu) dalam konteks hasil pendidikan berarti mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun

---

<sup>4</sup> Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan...*, h. 286

<sup>5</sup> Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu...*, h. 56-57

waktu tertentu baik dalam bidang akademik atau dalam bidang non akademik yang tentunya dapat dicapai oleh subyek pendidikan di sekolah, baik guru atau siswa, atau dapat juga prestasi dalam bidang keunggulan local tertentu, atau bahkan dapat pula berupa kondisi yang menjadi unggulan, yang secara khusus berbeda dari sekolah lainnya seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, mengedepankan adab.

## **B. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)**

Akhir-akhir ini, konsep Manajemen Mutu sangat berkembang dan banyak diterapkan, khususnya dalam dunia pendidikan. Mutu pendidikan (lulusan) tidak hanya ditentukan oleh seorang guru, tetapi oleh seluruh guru, juga pihak personalia sekolah, seperti pengelola dan staf administrasi.

Terdapat empat alasan utama mengapa TQM harus di terapkan di lembaga pendidikan *Pertama*, para pendidik bertanggung jawab terhadap bisnis mereka karena para pendidik merupakan faktor utama bagi peningkatan sekolah. *Kedua*, pendidikan membutuhkan proses pemecahan masalah yang peka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah tersebut. *Ketiga*, organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi. *Keempat*, sangat mungkin bahwa melalui TQM di sekolah-sekolah orang-orang dapat menemukan mengapa sistem

pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Penerapan TQM mungkin dapat memberikan sistem yang lebih baik.<sup>6</sup>

Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) merangkum semua pengertian dari konsep tentang kualitas, karenanya disebut sebagai pengelolaan kualitas secara menyeluruh. TQM menekankan pada personal, etika, budaya, dan juga sistem kualitas yang terarah untuk memastikan komitmen dari setiap anggota organisasi dalam usaha perbaikan yang berkesinambungan. Para Ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) diantaranya adalah : Menurut Edward Sallis (1993: 13) bahwa : *“Total Quality Manajemen is a philosophy and a methodology wich assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.”*<sup>7</sup>

Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal. Mulyadi juga menjelaskan dalam bukunya Total Quality Manajemen bahwa TQM adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan Costomers pada biaya

---

<sup>6</sup> Veithzal Rivai dan sylviana Murni, Education Management, (Jakarta: Rajawali Pres 2010), h. 483-484

<sup>7</sup> Agus Fahmi dan Manshur Ghani Sanusi, *Konsep Pendidikan Modern*, (Surabaya: SMA Khadijah, 2006), h. 67

yang sesungguhnya secara berkelanjutan dan terus-menerus.<sup>8</sup> Sedangkan Menurut Mudafir Ilyas TQM adalah sebuah tujuan atau sasaran untuk meningkatkan produk dan pelayanan secara terus-menerus untuk kepuasan pelanggan.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Edward Sallis, Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan usaha menciptakan kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu pelanggan adalah raja. Lebih jauh dia menjelaskan bahwa kata total (Terpadu) menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus menerus. Kata manajemen berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam institusi, apapun status, posisi atau peranannya, adalah manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing. Sedangkan M. Jusuf Hanafiah, dkk dalam manajemen mutu pendidikan mendefinisikan Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan suatu pendekatan yang sistematis, praktis, dan strategis, dalam menyelenggarakan suatu organisasi, yang mengutamakan kepentingan pelanggan.<sup>9</sup>

Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) adalah suatu system yang efektif untuk mengintegrasikan usaha- usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok atau organisasi, sehingga

---

<sup>8</sup> Mulyadi, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: UGM, 1998), h. 10.

<sup>9</sup> <http://media.diknas.go.id/media/document/5095.pdf> diakses pada tanggal 27/09/2017 jam 13:17 WIB



meningkatkan produktivitas dan pelayanan ketingkat yang paling ekonomis yang menimbulkan kepuasan semua langganan.<sup>10</sup> Dapat disimpulkan Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada peningkatan mutu produk yang dihasilkan oleh sebuah lembaga, organisasi untuk kepuasan pelanggan dan untuk mengatasi lingkungan yang terus berubah. sehingga harus ada perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh lembaga.

Perbaikan ini bertujuan untuk mengendalikan mutu yang sudah ada serta meningkatkan agar lebih baik lagi. Selain itu untuk menciptakan sebuah mutu atau kualitas, diperlukan komitmen yang kuat dari semua pihak. Terutama dari pemimpin. Juga adanya keterlibatan total dari semua bawahan, melalui pemberdayaan yang terkait dengan perbaikan kinerja mereka agar senantiasa selalu menghasilkan produk yang bermutu. Menurut Veithzal Rivai dan Sylviana Murni beberapa prinsip dalam penerapan sistem TQM adalah sebagai berikut :

1. Merupakan Komitmen pimpinan puncak (top management)
2. Pengertian dari total yaitu terpadu yang berarti manajemen yang diterapkan melibatkan seluruh aparat lingkungan perusahaan
3. Apabila terjadi kekurangan atau kelemahan baik secara sengaja atau tidak sengaja yang sangat berdampak pada menurunnya efisiensi dan efektifitas produksi, secara serius hal ini harus di

---

<sup>10</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 219

cermati dan ditangani secara tuntas serta segera dicari titik permasalahannya dan dilakukan perbaikan yang berkelanjutan.

4. Ditetapkan aturan-aturan kesepakatan yang dijadikan sebagai kebijakan tertulis dan merupakan alat atau tools dalam operasional sistem TQM.[20]

Manajemen Mutu Terpadu di lingkungan suatu organisasi non profit termasuk pendidikan tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber – sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Di lingkungan organisasi yang kondisinya sehat, terdapat berbagai sumber kualitas yang dapat mendukung pengimplementasian TQM secara maksimal. Menurut Hadari Nawawi, beberapa di antara sumber – sumber kualitas tersebut adalah sebagai berikut.<sup>11</sup>

### **1. Komitmen Pucuk Pimpinan (Kepala Sekolah) terhadap Kualitas.**

Komitmen ini sangat penting karena berpengaruh langsung pada setiap pembuatan keputusan dan kebijakan, pemilihan dan pelaksanaan program dan proyek, pemberdayaan SDM, dan pelaksanaan kontrol. Tanpa komitmen ini tidak mungkin diciptakan dan dikembangkan pelaksanaan fungsi–fungsi manajemen yang berorientasi pada kualitas produk dan pelayanan umum.

### **2. Sistem Informasi Manajemen**

---

<sup>11</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gajah Mada Pers, 2005), h.

Sumber ini sangat penting karena usaha mengimplementasikan semua fungsi manajemen yang berkualitas, sangat tergantung pada ketersediaan informasi dan data yang akurat, cukup/lengkap dan terjamin kebenarannya sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pokok organisasi.

### **3. Sumber daya manusia yang potensial**

SDM di lingkungan sekolah sebagai aset bersifat kuantitatif dalam arti dapat dihitung jumlahnya. Disamping itu SDM juga merupakan potensi yang berkewajiban melaksanakan tugas pokok organisasi (sekolah) untuk mewujudkan eksistensinya. Kualitas pelaksanaan tugas pokok sangat ditentukan oleh potensi yang dimiliki oleh SDM, baik yang telah diwujudkan dalam prestasi kerja maupun yang masih bersifat potensial dan dapat dikembangkan.

### **4. Keterlibatan semua Fungsi**

Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas, sama pentingnya satu dengan yang lainnya, yang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Untuk itu semua fungsi harus dilibatkan secara maksimal, sehingga saling menunjang satu dengan yang lainnya.

### **5. Filsafat Perbaikan**

Kualitas secara Berkesinambungan Sumber – sumber kualitas yang ada bersifat sangat mendasar, karena tergantung pada kondisi pucuk pimpinan (kepala sekolah), yang selalu menghadapi kemungkinan dipindahkan, atau dapat memohon untuk dipindahkan. Sehubungan dengan itu, realisasi TQM tidak boleh digantungkan pada individu kepala sekolah sebagai sumber

kualitas, karena sikap dan perilaku individu terhadap kualitas dapat berbeda. Dengan kata lain sumber kualitas ini harus ditransformasikan pada filsafat kualitas yang berkesinambungan dalam merealisasikan TQM.

### **C. Penerapan TQM Pada Lembaga Pendidikan Islam**

Penetapan manajemen mutu pada lembaga pendidikan Islam dewasa ini merupakan suatu keharusan, sehingga diharapkan satuan pendidikan Islam baik sekolah maupun universitas diharapkan terus mampu bersaing dengan mengedepankan mutunya. Untuk mengaplikasikan konsep TQM ke dalam pendidikan Islam, perlu kita meminjam prinsip-prinsip pencapaian mutu Edward Deming, berikut ini, ialah uraian tentang penerapan prinsip-prinsip tersebut ke dalam Pendidikan Islam.

*Pertama,* Untuk menjadi lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya. Pengakuan orang lain (siswa, sejawat dan masyarakat) bahwa pendidikan Islam adalah bermutu harus diraih.

*Kedua,* lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya/produk lembaga pendidikan Islam tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat pendidikannya dalam

meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

**Ketiga**, perhatian lembaga pendidikan selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya.

**Keempat**, dalam lembaga pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang kerjasama yang baik antar sesama unsur didalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik. Untuk itu, maka harus semua guru menjadi pengajar yang baik. Sebaliknya, jika gurunya menjadi pengajar yang baik, maka siswanya haruslah ingin belajar secara efektif. Proses belajar mengajar tidak dapat dikatakan efektif dan efisien jika hanya sepihak, gurunya saja atau siswanya saja yang baik. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam pendidikan Islam harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam pendidikan Islam tersebut perlu dibentuk “tim perbaikan mutu” yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu pendidikan Islam lebih baik. Untuk ini pelatihan kepada tim terutama tentang cara-cara bekerjasama yang efektif dan efisien dalam tim sangat diperlukan.

**Kelima**, diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan

mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah/madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

***Keenam***, semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dll.) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada didalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.

***Ketujuh***, Ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

***Kedelapan***, segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan atau pengajaran selalau didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

***Kesembilan***, penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

***Kesepuluh***, hendaknya pekerjaan di lembaga pendidikan jangan dilihat sebagai pekerjaan rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa membosankan. Setiap kegiatan di lembaga tersebut

harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat, serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Hendaknya tercipta kondisi pada setiap yang bekerja dilembaga tersebut untuk bersedia belajar sambil bekerja, dan sedapat mungkin diprogramkan baik belajar tentang materi, metode , prosedur dan lain-lain.

***Kesebelas***, dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di lembaga pendidikan Islam perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

***Kedua belas***, Perlunya pengakuan dan penghargaan bagi yang telah berusaha memperbaiki mutu kerja dan hasilnya. Para guru dan karyawan administrasi mencoba cara-cara kerja baru dan jika mereka berhasil diberikan pengakuan dan penghargaan.

***Ketiga belas***, Perbaikan prosedur antar fungsi di lembaga pendidikan Islam sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting satu unsur dari unsur yang lain dalam mencapai mutu pendidikan Islam. Misalnya, tenaga administrasi sama pentingnya dengan tenaga pengajar, dan sebaliknya.

***Keempat belas***, tradisikan pertemuan antar pengajar dan siswa untuk mereview proses belajar-mengajar dalam rangka memperbaiki pengajaran yang bemutu. Pertemuan dengan orangtua siswa, pertemuan dengan tokoh masyarakat, dengan alumni, pemerintah daerah, pengusaha dan donatur lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan oleh penyelenggara lembaga pendidikan Islam. Pendek kata,

hendaknya semua unsur yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan Islam dapat berpartisipasi ikut mengembangkan pendidikan Islam mencapai mutu yang baik.<sup>12</sup>

Mendasarkan hal-hal di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan kegiatannya yang satu dipengaruhi oleh kegiatannya yang lain. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu.”

## **PENUTUP**

Quality (Mutu) dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu baik dalam bidang akademik atau dalam bidang non akademik. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada peningkatan mutu produk yang dihasilkan oleh sebuah lembaga, organisasi untuk kepuasan pelanggan dan untuk mengatasi lingkungan yang terus berubah. sehingga harus ada perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh lembaga.

Aplikasi TQM dalam lembaga pendidikan Islam dapat mengarahkan pada keutuhan, baik keutuhan dari fokus pelanggan, pengembangan proses, dan pelibatan semua elemen seperti kepala

---

<sup>12</sup> <http://mujtahid-komunitaspendidikan.blogspot.com/2010/02/tqm-dalam-pendidikan-islam>



sekolah/madrasah, guru, dan para pegawai, perlu diperhatikan dengan terus berorientasi pada kualitas, sehingga lembaga pendidikan akan terus berkualitas, baik pada jenjang dasar, menengah maupun tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

Ali Riyadi, Ahmad, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007.

Fahmi, Agus, dan Ghani Sanusi, Manshur, *Konsep Pendidikan Modern*, Surabaya: SMA Khadijah, 2006.

Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Mulyadi, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: UGM, 1998.

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.

Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gajah Mada Pers, 2005.

Rivai, Veithzal dan Murni, sylviana, *Education Management*, Jakarta: Rajawali Pres 2010.

Rosyada, Dede, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2004.

<http://media.diknas.go.id/media/document/5095.pdf>

<http://mujtahid-komunitaspendidikan.blogspot.com/2010/02/tqm-dalam-pendidikan-islam>

