

**PENINGKATAN MUTU DAN PROFIL  
LEMBAGA PENDIDIKAN  
DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)**

Oleh: Rasmi  
Jurusan Tarbiyah STAIN Sultan Qaimddin Kendari

**Abstrak**

*Mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pemahaman yang jelas terhadap variasi makna mutu tersebut. Sebuah pemahaman tentang variasi arti mutu sangat diperlukan sebagai langkah awal dalam memahami tentang Total Quality Management (TQM). Total Quality Management (TQM) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu dan tentang usaha menciptakan kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Bukan merupakan sekumpulan slogan, namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sebagai sebuah pendekatan, TQM mencari sebuah peningkatan dan perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi/lembaga, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang. Total Quality Management (TQM) adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. maka perlu diingat bahwa dalam manajemen mutu terpadu dalam pendidikan harus menempatkan pelanggan dan produk sebagai perhatian utama. Oleh karena itu perlunya pengembangan kurikulum secara terus menerus berdasarkan kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang. Dimana pelanggan utama pendidikan adalah peserta didik yang menerima pelayanan pendidikan dan latihan, sedangkan produknya adalah peluang pembelajaran yang harus tercapai keperluan yang elemennya adalah kurikulum dan sumber daya pembelajaran.*

**Kata Kunci:** *Mutu, pendidikan, dan Total Quality Management .*

## A. Pendahuluan

Saat ini, mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan, bisnis, dan pemerintahan. Mutu merupakan hasil kerja keras, mutu mempersyaratkan komitmen pada keunggulan, dedikasi pada kepemimpinan dan keinginan untuk berubah. Bila mutu pendidikan hendak diperbaiki, maka perlu adanya pimpinan dari para profesional pendidikan. Manajemen mutu merupakan sarana yang memungkinkan para profesional pendidikan dapat beradaptasi dengan kekuatan perubahan. Para profesional pendidikan harus diberi program mutu yang khusus dirancang untuk dunia pendidikan. Salah satu komponen penting program mutu dalam pendidikan adalah mengembangkan sistem pengukuran yang memungkinkan para profesional pendidikan mendokumentasikan dan menunjukkan nilai tambah pendidikan bagi siswa dan komunitasnya. Manajemen mutu dapat membantu sekolah menyesuaikan diri dengan perubahan dengan cara yang positif dan konstruktif. Bila diterapkan secara tepat manajemen mutu terpadu, merupakan metodologi yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan masa kini.

*Total Quality Management* (TQM) adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu dan dapat dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan. Prinsip dasar dalam TQM adalah bahwa pelanggan dan kepentingannya harus diutamakan dan dampak TQM akan dicapai jika semua pelakunya merasa perlu untuk ikut terlibat. Dan dalam dunia pendidikan, hal ini akan terwujud jika semua staf pendidikan merasa yakin bahwa pengembangan mutu akan membawa dampak positif bagi mereka dan akan menguntungkan para anak didik.

## B. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (TQM) menurut Edward Sallis adalah usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.<sup>1</sup> Menurut Bounds, manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang terfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan pelanggan pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan. Manajemen mutu terpadu juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Selain itu

---

<sup>1</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, terj. Ahmad Ali Riyadi, (Yogyakarta: IRCISoD, 2007), hlm. 59.

manajemen mutu terpadu juga didefinisikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>2</sup>

Secara filosofi, TQM didefinisikan sebagai berikut:

1. Merupakan reaksi berantai untuk perbaikan kualitas, maksudnya bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal produk dan jasa.
2. Adanya transformasi organisasional yaitu kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menurut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut, proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi.
3. Adanya peran esensial pimpinan, dimana seorang harus berperan secara aktif dalam upaya perbaikan kualitas dengan dibantu semua anggotanya.
4. Adanya usaha menghindari dari praktik-praktik manajemen yang merugikan.<sup>3</sup>

### C. Peningkatan Mutu *Total Quality Management* dalam Pendidikan

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada dasarnya melibatkan semua personil dalam aktifitas sekolah guna mencapai kepuasan pelanggan. Untuk menjamin keberhasilan penerapan TQM, terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan berdisiplin yaitu: (1) menanamkan falsafah mutu ke seluruh jajaran organisasi, (2) mempersiapkan kepemimpinan yang berwawasan mutu, (3) melakukan perubahan atau modifikasi atas sistem mutu yang ada, (4) melatih dan memberdayakan karyawan. Dan menurut Direktorat TK dan SD 1997 ada 5 komponen yang menentukan mutu pendidikan yaitu:

1. Kegiatan belajar mengajar.
2. Manajemen pendidikan yang efektif dan efisien.
3. Buku dan sarana belajar yang memadai dan selalu dalam kondisi siap pakai.
4. Fisik dan penampilan sekolah yang baik.
5. Partisipasi aktif masyarakat.

Kebutuhan terhadap kualitas pendidikan merupakan syarat penting bagi sekolah untuk memuaskan para pelanggan. Edward Sallis membagi pelanggan menjadi tiga kategori yaitu pelanggan primer, pelanggan sekunder, dan pelanggan tersier. Pelanggan primer adalah

---

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 4.

<sup>3</sup>Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 2-3.

peserta didik yang memperoleh secara langsung berupa pembelajaran dari sekolah, sedangkan pelanggan sekunder adalah orang tua murid, pemerintah, yang menyediakan anggaran untuk sekolah, sementara pelanggan tersier adalah pemerintah sebagai institusi yang membutuhkan tenaga kerja.

Dede Rosyada membagi pelanggan sekolah menjadi lima yakni:

1. Peserta didik yang memperoleh pendidikan.
2. Orang tua peserta didik yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk membiayai anak-anaknya.
3. Pendidikan lanjut atau institusi pendidikan tempat peserta didik melanjutkan studi.
4. Para pemakai tenaga kerja yang perlu untuk merekrut staf trampil, memiliki keahlian dan berpendidikan sesuai dengan kebutuhan.
5. Negara yang memerlukan pegawai terdidik dengan baik.<sup>4</sup>

Sementara itu menurut Depdiknas prinsip dasar dari *Total Quality Management* dalam pendidikan adalah sekolah dianggap sebagai suatu unit produksi, dimana peserta didik sebagai bahan mentah dan lulusan sekolah sebagai hasil produksi. Dalam *Total Quality Management* sekolah dipahami sebagai unit produk jasa, yakni produk pembelajaran.

#### **D. Hakekat *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan**

Menurut Edward Sallis manajemen mutu terpadu dalam pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praksis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang<sup>5</sup>. Sedangkan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan menurut Husaini Usman adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah demi kepuasan jangka panjangnya dan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat dan pemerintah<sup>6</sup>. Mengacu pada konsep tersebut di atas, dapat diketahui bahwa manajemen mutu terpadu yang disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kemanusiaan melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas untuk melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat dan pelanggan pendidikan lainnya.

---

<sup>4</sup>Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Prenata Media, 2004), hlm. 289.

<sup>5</sup>Edward Sallis, *Total Quality Managemen, in Education...*, hlm. 73.

<sup>6</sup>Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 458.

Maka dalam hal ini mutu pendidikan dipahami suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Untuk itu setidaknya ada empat unsur penting yang perlu diperhatikan dalam memahami hakekat mutu terpadu dalam pendidikan (*total quality in education*). Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan yaitu kepuasan pelanggan pendidikan ini berarti mengantisipasi kebutuhan pelanggan masa datang, mengambil resiko dan mengembangkan produk serta melayani pelanggan yang tidak pernah mereka lihat namun mereka suka atau membutuhkan hasil pendidikan.
2. Perbaikan terus menerus yaitu melakukan suatu tindakan pengejaran atas mutu, prosesnya harus secara terus menerus diperbaiki dengan diubah, ditambah, dikembangkan dan dimurnikan.
3. Pembagian tanggung jawab dan pemberdayaan karyawan sekolah yaitu pemberdayaan karyawan sangat penting dalam perbaikan mutu suatu sekolah. Oleh karena itu perlu adanya pembagian tanggung jawab sesama karyawan sekolah sesuai dengan posisinya masing-masing. Para guru dan karyawan perlu diberdayakan sepenuhnya dengan memberikan tanggung jawab dan keterampilan dalam rangka pencapaian kinerja sekolah yang tinggi, produktif, serta berkualitas.
4. Pengurangan sisa pekerjaan dan pekerjaan ulang.

#### **E. Manfaat Implementasi *Total Quality Management* dalam Pendidikan**

Dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu bukanlah hal yang baru dalam perkembangan ilmu manajemen modern apalagi pendidikan yang diselenggarakan oleh negara-negara yang sudah maju. Hal ini seiring dengan apa yang dikatakan oleh Sallis sebagaimana yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa gerakan mutu yang intinya bertumpu pada pengejaran mutu, bukanlah hal yang baru.

Adapun beberapa manfaat mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan adalah berikut ini:

1. Memperkuat organisasi sekolah dan memberikan jalan atau arah bagi perubahan menuju kemajuan.
2. Menolong kita untuk bekerja sebagai teman dalam kelompok kerja bukan sebagai musuh.
3. Mengupayakan suatu program yang akan mengusahakan bukan hanya penanganan satu aspek saja dari pendidikan.

4. Meningkatkan partisipasi setiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan sekolah dan usaha masyarakat perguruan atau sekolah.
5. Mengarahkan para orang tua dan pelajar-pelajar untuk membuat saran-saran untuk memajukan keadaan sekolah.
6. Mengarahkan adanya pihak yang terkait yang bertanggungjawab dalam membuat standar mutu pendidikan bagi sekolah.
7. Menjadikan sikap proaktif daripada bersikap reaktif terhadap sesuatu yang mempengaruhi sekolah.

Sehubungan dengan manfaat implemementasi TQM dalam pendidikan maka perlu diingat bahwa dalam manajemen mutu terpadu dalam pendidikan harus menempatkan pelanggan dan produk sebagai perhatian utama. Oleh karena itu perlunya pengembangan kurikulum secara terus menerus berdasarkan kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang. Hal ini tentu terkait dengan apa sebenarnya pelanggan dan apa produk dalam manajemen mutu terpadu. Dimana pelanggan utama pendidikan adalah peserta didik yang menerima pelayanan pendidikan dan latihan, sedangkan produknya adalah peluang pembelajaran yang harus tercapai keperluan yang elemennya adalah kurikulum dan sumber daya pembelajaran.

## **F. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pembelajaran**

### **1. Pengertian proses**

Suatu proses didefinisikan sebagai integrasi berurutan dari orang, material, metode, dan mesin atau peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output untuk pelanggan. Proses merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain, sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut input, sedangkan sesuatu dari hasil proses disebut output. Pada pedoman akreditasi sekolah (2003) sekolah yang efektif pada umumnya memiliki karakteristik proses sebagai berikut: (a) kurikulum atau proses belajar mengajar, (b) manajemen (administrasi) sekolah (c) organisasi atau kelembagaan sekolah (d) sarana dan prasarana (e) ketenagaan (f) pembiayaan (g) peserta didik (h) peran serta masyarakat (i) lingkungan sekolah.

Dari uraian tersebut di atas dapat dipahami bahwa proses merupakan segala kegiatan yang terjadi dalam dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan apa yang diharapkan. Adapun serangkaian kegiatan yang termasuk dalam proses pendidikan diantaranya adalah kurikulum, dimana kurikulum itu merupakan faktor yang sangat

menentukan dalam proses pendidikan sehingga kurikulum tersebut harus didesain berdasarkan pada pemenuhan kebutuhan manusia didik dan isinya terdiri dari pengalaman yang sudah teruji kebenarannya yakni pengalaman yang edukatif, eksperimental, adanya rencana dan susunan secara teratur.

## **2. Pengertian pelayanan**

Pelayanan adalah suatu perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan, dalam hal ini konsumen yaitu dengan mengharap kepuasannya terpenuhi, jadi pelayanan itu artinya mengurus apa saja yang dibutuhkan seseorang atau orang lain sekaligus mengurusnya. Dengan demikian manakala layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai yang diharapkan konsumen, maka kualitas (mutu) layanan dipersiapkan sebagai kualitas yang ideal begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan itu merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang bersifat jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau pelanggan sesuai yang diharapkan yakni dengan harapan dapat memperoleh kepuasan.

Kepuasan sebagai sasaran pelayanan harus memenuhi persyaratan pokok sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir yaitu: tingkah laku yang sopan, cara penyimpanan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan ramah tamah. Sedangkan produk yang dimaksud dalam hubungannya dengan sasaran manajemen pelayanan yaitu kepuasan yang didapat berbentuk barang, jasa atau surat-surat berharga<sup>7</sup>.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang menawarkan jasa layanan pendidikan terhadap masyarakat sebagai pelanggan. Pada intinya kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga yang memasarkan produk, oleh sebab itu peningkatan kualitas layanan mendorong setiap lembaga untuk memberikan layanan sebaik mungkin kepada pelanggannya.

## **3. Pengertian produk**

Menurut Edward Sallis pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan dan produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Pengertian ini berefek adanya input dan output sehingga kedua hal tersebut kemudian menjadi ukuran mutu karena dalam perkembangannya, perhatian terhadap mutu keluaran pendidikan tampaknya menjadi standar untuk peningkatan atau

---

<sup>7</sup> Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Mutu di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, tt), hlm. 41.

perbaikan mutu suatu sekolah yang selanjutnya dapat terlihat sejauhmana perkembangan lembaga pendidikan yang dikelolanya.

#### **4. Pengertian lingkungan**

Lingkungan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas atau mutu dalam pendidikan. Maka dari itu lingkungan yang kondusif sangat diperlukan untuk menghasilkan mutu pendidikan yang lebih baik. Menurut Bimo Walgito terdapat lima faktor yang mempengaruhi lingkungan belajar di antaranya adalah tempat, alat-alat belajar, suasana, waktu dan pergaulan<sup>8</sup>.

Dengan demikian sebuah lembaga pendidikan sekolah, khususnya para pengelola sekolah seharusnya membangun lingkungan yang kondusif dalam kegiatan proses belajar mengajar baik dari segi lingkungan fisik maupun pada lingkungan sosial, karena tanpa dibarengi dengan lingkungan yang kondusif yang berpengaruh positif dalam aktifitas kesehariannya, tidak mungkin dapat menghasilkan kualitas yang diharapkan.

#### **5. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sebagaimana lazimnya yang telah kita pahami bahwa yang punya tanggung jawab terhadap perkembangan anak didik adalah para pendidik sebagaimana dikenal dalam lembaga sekolah adalah seorang guru yaitu mengupayakan semaksimal mungkin untuk mengembangkan seluruh potensi anak didik baik potensi kognitif, psikomotorik lebih-lebih potensi afektif. Oleh karena itu para guru sebagai pendidik di sekolah mempunyai peranan penting dalam mengelola kegiatan pembelajaran yang tentunya seorang guru tersebut memiliki kemampuan profesionalisme yang tinggi yakni profesional dibidang intelektualnya lebih-lebih memiliki kemampuan pada aspek spritualnya meliputi moral, keimanan, ketaqwaan, disiplin, tanggung jawab, dan keluasan wawasan kependidikannya dalam mengelola kegiatan pembelajaran. Karena pada dasarnya kualitas sumber daya manusia dalam hal ini adalah guru tidak hanya dimaksudkan memiliki profesi di bidang intelektual semata akan tetapi yang jauh lebih penting adalah profesional di bidang spritualnya, maka dari itu kecerdasan intelektual dan kecerdasan spritual mutlak dimiliki oleh para guru/pendidik.

---

<sup>8</sup> Bimo Walgito, *Psikologi Belajar*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1983), hlm 22.

## **G. Profil Lembaga Pendidikan dalam Persfektif *Total Quality Management* (TQM)**

### **1. Sejarah Berdirinya Lembaga**

Kehadiran suatu lembaga pendidikan, harus mendapat respon positif dari masyarakat utamanya masyarakat yang berdomisili di sekitar lembaga pendidikan tersebut. Dan lembaga tersebut diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang beriman dan bertaqwa kepada Allah swt serta berilmu pengetahuan dan teknologi, atau dengan kata populernya menciptakan generasi yang berimtaq dan beriptek. Dan tatkala pentingnya dimana pada saat ingin mendirikan sebuah lembaga pendidikan harus berdasarkan hasil kesepakatan dan hasil musyawarah bersama antara masyarakat dan kepada pihak-pihak yang terkait. Dengan tujuan utama mendirikan sebuah lembaga pendidikan tersebut adalah untuk membantu para peserta didik untuk melanjutkan pendidikan di lembaga itu, dan untuk menjalin dan menumbuhkembangkan sikap komitmen dengan seluruh lapisan masyarakat dalam melaksanakan dan mensukseskan program pemerintah di bidang pendidikan.

### **2. Letak Geografis**

Salah satu faktor yang ikut mempengaruhi terhadap kehadiran suatu lembaga pendidikan adalah lingkungan. Lingkungan di sini mempunyai makna yang sangat luas, yang mempunyai arti segala kondisi di luar individu yang mempengaruhi bagi perkembangan sosial anak. Lingkungan dapat dibedakan menjadi tiga yaitu (1) lingkungan alam meliputi iklim, tanah, flora dan fauna di sekitar individu, (2) kebudayaan yaitu cara hidup masyarakat dimana tempat individu hidup. Kebudayaan mempunyai aspek materil seperti rumah, perlengkapan hidup, hasil teknologi, dan sebagainya, dan aspek non materil seperti nilai-nilai, pandangan hidup, adat istiadat, norma dan sebagainya, (3) manusia dan masyarakat di luar individu. Di antara ketiga lingkungan ini yang bersentuhan langsung dengan anak didik dalam proses pendidikan adalah tife yang ketiga. Lingkungan alam dan kebudayaan akan sangat bermanfaat sebesar-besarnya jika digerakkan oleh manusia dan masyarakat karena pada hakekatnya alam dan kebudayaan adalah pasif tanpa ada mobilisasi/penggerakan dari manusia dan masyarakat<sup>9</sup>.

Di sisi lain lembaga pendidikan tidak mungkin bisa lepas dari masyarakat, sekolah didirikan oleh masyarakat untuk mendidik anak

---

<sup>9</sup>Moh Padil dan Triyo Supriyanto, *Sosiologi Pendidikan*, (Malang: UIN Malang Press, 2007), hlm. 82-83.

menjadi warga negara yang berguna dalam masyarakat. Dalam konteks ini pendidikan diartikan sebagai proses yang bertujuan untuk menjawab semua kebutuhan dan tantangan yang muncul di kalangan masyarakat sebagai konsekuensi logis dari sebuah perubahan. Singkatnya dunia pendidikan dituntut lebih dekat dan perhatian dengan berbagai problem yang terjadi di masyarakat. Adapun yang dimaksud lingkungan di sini adalah segala aspek/sesuatu yang ada di sekitar peserta didik berupa benda-benda, peristiwa-peristiwa yang terjadi, maupun kondisi masyarakat utamanya yang dapat memberikan pengaruh yang kuat kepada perkembangan anak didik yaitu lingkungan dalam arti fisik (geografis).

### 3. Visi dan Misi

Dalam perumusan sebuah lembaga entah itu lembaga pendidikan umum maupun lembaga pendidikan agama atau program kerja yang akan dilaksanakan dalam sebuah lembaga pendidikan mutlak diperlukan atau dibutuhkan arah sebagai petunjuk gerakan yang dilakukan, bukan hanya berpindah akan tetapi bergerak menuju sesuatu. Tujuan adalah sebuah konsep yang menerangkan kemana kita akan pergi, tujuan-tujuan ini diterjemahkan dalam beberapa bentuk di antaranya adalah visi dan misi.

Visi diartikan sebagai imajinasi moral yang menggambarkan profil sebuah lembaga pendidikan yang diinginkan atau diharapkan di masa yang akan datang. Imajinasi ke depan semisal itu akan selalu diwarnai oleh peluang dan tantangan yang diyakini akan terjadi di masa yang akan datang<sup>10</sup>. Visi merupakan wawasan luas ke masa depan dari manajemen dan merupakan kondisi ideal yang hendak di capai sebuah organisasi di masa yang akan datang<sup>11</sup>.

Sedangkan misi merupakan sebuah tindakan untuk mewujudkan sebuah visi, dengan kata lain misi merupakan penjabaran dari visi dalam bentuk rumusan tugas, kewajiban rancangan tindakan yang dijadikan arahan untuk mewujudkan sebuah visi, artinya misi itu merupakan implementasi dari visi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keberadaan visi, misi sangatlah penting sebagai petunjuk jalan sebuah langkah ke depan, dan diri visi misi inilah tercermin keunggulan sebuah lembaga pendidikan dalam menatap masa depan yang cerah hal ini tentunya berdampak pada tingginya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

---

<sup>10</sup> Depdiknas, *Manajemen Pendidikan Berbasis sekolah*, (Jakarta: Disdasmen, 2002.), hlm. 8-11.

<sup>11</sup> Edy Sukarno, *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praksis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2002), hlm. 21.

Rumusan visi tersebut tentunya menjadi angan-angan atau cita-cita seluruh warga lembaga untuk bersungguh-sungguh untuk mewujudkannya. Dari rumusan tersebut dapat dilihat cita-cita besar untuk menjadikan sekolah sebagai institusi yang dapat membekali para siswanya dengan sejumlah kompetensi yang dibutuhkannya.

Rumusan misi tersebut di atas adalah sebagai langkah awal atau kegiatan untuk mewujudkan visi, dengan jelas menggambarkan kesungguhan dalam upaya mendidik dan membesarkan para peserta didik dengan memanfaatkan seluruh sumber daya secara maksimal.

#### **4. Keadaan Tenaga Pendidik/Tenaga Kependidikan**

Sosok pendidik atau guru memegang peranan yang sangat signifikan dalam menentukan kualitas proses dan output pendidikan sebagai salah satu komponen yang menggerakkan roda sistem pendidikan, posisi guru tidak hanya sebagai pentransfer ilmu (*knowledge*), akan tetapi lebih dari itu guru/pendidik juga merupakan teladan yang memiliki sikap (*attitude*) yang baik.

Guru yang bermutu adalah guru yang kreatif dan mampu menjadi pembangkit kreativitas. Sedangkan guru yang berkualitas adalah guru yang berfikir kritis dan inovatif. Guru yang kreatif adalah guru yang mengajar dengan memanfaatkan ilmu dan keahliannya untuk selalu mengkomunikasikan kepada anak-anak didiknya ide-ide baru dalam bentuk baru. Seperti yang dikatakan Marvin bahwa mengajar adalah bukanlah sesuatu hal yang mudah akan tetapi mengajar seolah-olah merupakan seni untuk menolong anak untuk tumbuh menjadi dewasa. Dengan demikian peran guru/pendidik sebagai ujung tombak pendidikan amatlah penting, sebab di tangan gurulah akan tercipta pendidikan yang berkualitas, dengan kata lain guru menduduki posisi sentral bagi terciptanya proses pembelajaran yang berkualitas.

Seiring dengan tuntutan zaman dewasa ini, pendidikan dan pengajaran ditantang untuk lebih baik dalam sistem dan mutunya. Masyarakat menuntut kompetensi guru yang dapat menjamin keberhasilannya pendidikan yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan untuk melaksanakan tugas dalam meningkatkan proses belajar mengajar, guru menempati kedudukan sebagai figur sentral dan bertanggungjawab terhadap keberhasilan pencapaian tujuan belajar mengajar<sup>12</sup>. Dengan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli di bidangnya diharapkan proses belajar mengajar di lingkungan lembaga itu akan berjalan dengan baik. Selain peran penting guru dalam mensukseskan proses belajar mengajar di sebuah lembaga

---

<sup>12</sup> Roestiyah N.K, *Masalah Ilmu Keguruan*, (Jakarta: Bina Aksara, 1983), hlm. 3-4.

pendidikan, sosok karyawan atau tenaga kependidikan juga memiliki peran penting yang tak kalah pentingnya dalam dunia pendidikan sekolah sebagai tenaga administrasi atau pelayan administrasi yang prima agar di lembaga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

#### **5. Keadaan Peserta Didik**

Peserta didik merupakan elemen penting dalam pendidikan, tanpa peserta didik mustahil terjadi proses perkembangan di kelas. Dalam hal ini sejatinya peserta didik harus diberi kebebasan seluas-luasnya untuk mengembangkan potensi seluas-luasnya untuk mengembangkan potensi kreatifitas yang telah menjadi fitrahnya. Sebab pada dasarnya manusia memiliki kebebasan dalam memilih dan berbuat. Dengan demikian, diharapkan seluruh peserta didik mampu menjadi insan kamil sesuai dengan tujuan pendidikan Islam itu sendiri.

#### **6. Keadaan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana pendidikan dapat diartikan segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan pendidikan. Sutari Imam Barnadib mengemukakan bahwa sarana dan prasarana pendidikan adalah suatu tindakan atau perbuatan atau situasi atau situasi atau benda yang dengan sengaja diadakan untuk mencapai tujuan pendidikan<sup>13</sup>. Sarana dan prasarana merupakan suatu perlengkapan yang harus dimiliki oleh lembaga pendidikan formal, karena sarana dan prasarana merupakan suatu yang urgen bagi kelancaran kegiatan belajar mengajar. Keberadaan dan kelengkapan serta penggunaan sarana dan prasarana yang optimal menjadi sebuah keniscayaan di dalam sebuah institusi pendidikan. Dalam lembaga pendidikan yang berspektif TQM harus memberikan kesiapan sarana dan prasarana yang mencukupi agar proses belajar mengajar secara optimal dapat berlangsung dengan baik.

#### **7. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan formal hubungan kerja yang membagi dan mengkoordinasikan tugas orang dan kelompok agar mencapai tujuan. Adanya pembagian tugas-tugas, wewenang, dan tanggungjawab secara rinci memuat bidang-bidang dan bagian-bagian sehingga terciptalah adanya hubungan kerja sama yang harmonis dan lancar menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian struktur organisasi menspesifikkan pembagian tugas dan menunjukkan bagian tugas atau aktivitas yang beraneka ragam dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktifitas kerja. Struktur organisasi juga menunjukkan

---

<sup>13</sup>Sutari Iman Barnadib, *Pengantar Ilmu Sistematis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), hlm. 96.

hirarki dan struktur otoritas organisasi serta memperlihatkan hubungan pelapornannya. Struktur organisasi memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi mempertahankan kedatangan dan kepergian individu serta untuk mengkoordinasi hubungannya dengan lingkungan<sup>14</sup>.

Dalam perspektif TQM manajer memperbaiki setiap aspek dalam sistem organisasi pada setiap kesempatan bahkan pada saat tidak ada masalah besar. Dalam TQM kesalahan tidak disukai, tetapi manajer memandang kesalahan sebagai kesempatan untuk belajar, setiap orang secara terbuka mengakui kesalahan karena manajer tidak mencari orang yang salah akan tetapi berusaha untuk memperbaiki sistem atau proses.

## H. Penutup

Dari uraian di atas dapat disimpulkan :

1. Secara filosofi, TQM didefinisikan sebagai berikut:
  - a. Merupakan reaksi berantai untuk perbaikan kualitas, maksudnya bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal produk dan jasa.
  - b. Adanya transformasi organisasional yaitu kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menurut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut, proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi.
  - c. Adanya peran esensial pimpinan, dimana seorang harus berperan secara aktif dalam upaya perbaikan kualitas dengan dibantu semua anggotanya.
  - d. Adanya usaha menghindari dari praktik-praktik manajemen yang merugikan.

Maka dalam hal ini mutu pendidikan dipahami suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

2. Implementasi TQM dalam pembelajaran meliputi lima (5) hal yaitu: proses, pelayanan, produk, lingkungan, dan Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Profil lingkungan pendidikan dalam perspektif TQM mencakup tujuh (7) macam yaitu: sejarah berdirinya lembaga, letak geografis, visi dan misi, keadaan tenaga pendidik/tenaga kependidikan, keadaan peserta didik, keadaan sarana dan prasarana, dan struktur organisasi.

---

<sup>14</sup> H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 85.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, terj. Ahmad Ali Riyadi, Yogyakarta: IRCISoD, 2007.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2002.
- Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Peenyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Prenata Media, 2004.
- Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Mutu di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, tt,
- Bimo Walgito, *Psikologi Belajar*, Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1983.
- Moh Padil dan Triyo Supriyanto, *Sosiologi Pendidikan*, Malang: UIN Malang Press, 2007.
- Depdiknas, *Manajemen Pendidikan Berbasis sekolah*, Jakarta: Disdasmen, 2002.
- Edy Sukarno, *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praksis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2002.
- Roestiyah N.K, *Masalah Ilmu Keguruan*, (Jakarta: Bina Aksara, 1983.
- Sutari Iman Barnadib, *Pengantar Ilmu Sistematis*, Yogyakarta: Andi Offset, 1993.
- H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.