

# TOTAL QUALITY MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS OUTPUT MELALUI SISTEM KONTROL MUTU MADRASAH

Ramlah<sup>1</sup>, Rifdur Rohman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Jember, Jawa Timur

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Cendekian Insani, Situbondo, Jawa Timur.

Email: hubbyfillah0@gmail.com<sup>1</sup>, raiiqrohman@gmail.com<sup>2</sup>

**Abstrak:** *The good quality education was not only determined by the teacher, but also influenced by the entire personnel and educational elements, such as; students, administration management, curriculum, vision, mission. Therefore, the total quality management not only was positioned as a strategy and approach in advancing of educational quality, but also positioned as an integral system of quality improvement in education and the way of life in achieving the objectives effectively and efficiently. Implementation of total quality management in educational institutions boarding school should be implemented as an effort to increase the quality of education that had high competitive power. This strategy should be done continuously in order to optimize the quality and productivity of education with held on the principle of continuous improvement.*

**Kata kunci:** *TQM, educational institutions, continuous improvement*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan seperangkat sistem dan merupakan alternatif cara yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dalam semua aspek kehidupan manusia (Jam Jami, M Syukri, 2012) Dengan kata lain kualitas hidup manusia ditentukan oleh pendidikannya. Pendidikan menjadi sarana yang paling efektif dan efisien untuk mentransformasikan ilmu pengetahuan, budaya dan lain sebagainya dari satu generasi ke generasi selanjutnya (Novianty & Rahmat, 2017)

Dikatakan bahwa pendidikan dapat mewakili sebuah aspirasi nilai atau mutu yang telah dicita-citakan oleh suatu lembaga pendidikan. Perkembangan dunia pendidikan dewasa ini begitu cepat dan pesat. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, dunia pendidikan sedang diguncang oleh berbagai revolusi sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, serta ditantang untuk dapat menjawab berbagai persoalan lokal serta revolusi global yang terjadi begitu pesat (Dr. H. Rusdiana, 2013) Pada era kali ini yang ditandai dengan persaingan mutu atau kualitas, hal ini menuntut semua pihak untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya. Dari hal itu maka mengingatkan kepada kita betapa pentingnya upaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang senantiasa harus kita tingkatkan secara terus-menerus baik yang bersifat kuantitatif maupun yang kualitatif (Zahro, 2015)

Mutu pendidikan di Indonesia saat ini memang dinilai semakin merosot. Faktor penyebab rendahnya mutu berasal dari berbagai penyebab yang mempengaruhi baik dari dalam maupun dari luar (*internal* dan *eksternal*). Upaya perbaikan mutu terus dilakukan, akan tetapi pada kenyataannya kurang berhasil atau bahkan tidak berhasil. Penyebab terjadinya hal tersebut adalah; pertama, strategi pendidikan yang digunakan bersifat *input oriented*. Kedua, pendidikan yang dikelola masih bersifat *macro oriented* (Akhyar, 2014)

*Total Quality Manajemen* sendiri adalah suatu pendekatan yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing melalui proses perbaikan yang terus-menerus secara total, dengan adanya *Total Quality Manajemen*(TQM) ini lembaga akan mampu mengenali kemampuan, kelebihan, sekaligus kekurangannya (Faiqah dkk., t.t.)

Bervariasinya kebutuhan siswa di lembaga, beragamnya kebutuhan guru dalam pengembangan keprofesionalnya, harapan orang tua akan pendidikan bermutu, serta tuntutan dunia usaha untuk mendapatkan tenaga yang bermutu, berpengaruh kepada setiap warga lembaga sehingga mereka harus merespon kondisi tersebut untuk peningkatan mutu lembaga; hal ini dapat digunakan dengan beberapa teori dan kerangka acuan dengan melibatkan berbagai kelompok masyarakat yang peduli terhadap pendidikan. Hal ini memicu munculnya pemikiran konsep manajemen peningkatan mutu terpadu yang diharapkan dapat memperbaiki mutu pendidikan secara total dan berkelanjutan, sehingga terus-menerus ada perbaikan yang signifikan terhadap kualitas pendidikan (Dr. H. Rusdiana, 2013)

Peningkatan mutu atau kualitas pendidikan merupakan hasil dari usaha yang terintegrasi atau yang berkaitan dengan proses peningkatan dari sumber daya manusia itu sendiri. Dengan hal ini Pemerintah menyadari betapa pentingnya suatu proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka dalam hal ini pemerintah bersama dengan semua kalangan swasta bersama-sama dan selalu berupaya mewujudkan tanggung jawab tersebut melalui berbagai proses dan usaha yang lebih baik dan bermutu.

Konsep dalam manajemen mutu pada saat ini banyak diterapkan dan perkembangannya begitu pesat. Mutu pendidikan tidak saja dapat ditentukan oleh seorang pendidik atau guru, akan tetapi semua pengelola serta semua staf administrasi juga harus ikut andil dalam meningkatkan mutu pendidikan. Mc Laughlin menuturkan bahwa manajemen mutu tidak hanya merupakan suatu strategi, namun lebih pada sistem. Nah untuk mewujudkan hal tersebut secara efisien maka diperlukan penyempurnaan secara terus-menerus dan harus juga menerapkan suatu konsep yang berorientasi terhadap mutu.

Perkembangan dunia pendidikan menjadi penentu atas berkembangnya ilmu pengetahuan, yang mana dunia pendidikan mempunyai peran sangat strategis dalam menentukan arah maju mundurnya dalam suatu kualitas pendidikan. Hal ini dapat kita rasakan ketika lembaga pendidikan yang dalam menyelenggarakan pendidikannya baik dapat dilihat kualitas atau mutunya. Lain halnya dengan lembaga pendidikan yang melaksanakan pendidikan hanya

sekedarnya, maka hasil yang di dapatpun juga akan sesuai dengan pelaksanaannya.

Sebagaimana diketahui dari tahun ke tahun salah satu problem yang dihadapi dunia pendidikan Nasional adalah masih rendahnya kualitas pendidikan pada setiap tingkatan dan satuan pendidikan. Sudah sewajarnya kegelisahan insan pendidikan tentang bagaimana memperbaiki dan meningkatkan mutu pendidikan ke arah yang lebih baik, bahkan tidak menutup kemungkinan adanya pengembangan dari mutu itu sendiri.

Mutu pendidikan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah bagaimana mendayagunakan sumber-sumber pendidikan yang ada di dalamnya untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin ((Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, 1993) Dalam konteks pendidikan, menurut Departemen pendidikan Nasional, sebagaimana dikutip Mulyasa, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan (Mulyasa, 2003)

Dewasa ini, mutu menjadi yang sangat diprioritaskan di semua lembaga. Suatu lembaga bisa dikatakan “ bermutu” jika sistem input, proses dan outputnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Apabila performance-nya dapat memenuhi dan melebihi apa yang dituntut oleh *stakeholder*, maka suatu lembaga dapat dikatakan bermutu. Lantaran tuntutan persyaratan kualitas yang dikehendaki para pengguna jasa terus berubah dan berkembang dan terus berkembang, maka mutu juga selalu mengalami perubahan, terus berkembang dan terus berada dalam suasana rivalitas yang terus-menerus (Mastuhu, 2004)

Madrasah merupakan salah satu organisasi yang mempunyai suatu kekuatan untuk membantu dan mengantarkan siswamenuju cita-cita yang merekaharapkan. Madrasah yang baik mutunya adalah Madrasah yang bisa mencetak siswaberprestasi tinggi dan dapat memanfaatkan guru-guru yang berkualitas baik serta mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar.

Pada prinsipnya Madrasah adalah sebagai satuan pendidikan tidak akan menjadi bermutu baik atau unggul dengan sendirinya, melainkan melalui berbagai upaya peningkatan mutu pendidikannya. Disini kepala Madrasah bersama *stakeholders* lainnya berusaha melakukan sesuatu, mengubah “status quo” agar Madrasah menjadi lebih baik. Demikian sehingga bilamana ada Madrasah yang baik, disamping banyak Madrasah yang tidak baik maka dapat diamati bagaimana Madrasah yang baik tersebut melakukan berbagai program peningkatan mutu, berbagai perubahan atau berbagai pembaruan. Tulisan ini lebih jauh akan membahas tentang bagaimana implementasi *Total Quality Manajemen* dalam dunia Madrasah.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu, metode penelitian kepustakaan (*library research*), dimana metode ini menggunakan literatur dari peneliti sebelumnya. Jenis penelitian ini menggunakan sistem pengumpulan informasi dari data-data yang mendalam berupa karya ilmiah seperti jurnal, tesis, skripsi, buku, hasil penelitian sebelumnya yang relevan dan lain sebagainya yang berperan sebagai bahan referensi yang proposional untuk

mendapatkan jawaban mengenai masalah yang serupa. Peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dengan cara mengumpulkan, membaca, mencermati artikel-artikel terkait. Sumber data primer antara lain; Analisis data dilakukan dengan mengacu pada konsep Milles, M. B., & Huberman (Miles dkk., 2014).

## DASAR TEORI

### Teori *Total Quality Manajemen* (TQM)

Makna mutu dikemukakan oleh tiga pakar handal yang sangat populer dan familiar terdengar dalam dunia pendidikan yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran. Mutu dalam konsep Mrs. Deming adalah kesesuaian terhadap kebutuhan pasar, atau apa saja yang menjadi harapan dari konsumen. Crosby mengutarakan definisi mutu adalah sesuai dengan yang ditentukan dan d standartkan baik inputnya, prosesnya dan *outputnya*. Sedangkan Juran menyebutkan bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap spesifikasi. Meski ketiga pakar ahli ini mendefinisikan mutu secara beragam, namun ketiganya merupakan dasar pemikiran dalam perumusan mutu yang sampai saat ini menjadi isu sentral dalam kegiatan bisnis. Oleh karena itu, banyak perusahaan secara progresif mencari sistem manajemen tidak terkecuali manajemen pendidikan untuk menyasiasi mutu dalam era globalisasi\* (Rahman, 2012).

Berbicara mengenai *Total Quality Manajemen* yang diungkapkan oleh para pakar sebenarnya adalah sama, yaitu merupakan sistem manajemen yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas sebagai strategi dalam mencapai keunggulan yang kompetitif dengan melibatkan semua anggota organisasi. *Total Quality Manajemen* atau dikenal dengan manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam usaha mengintegrasikan semua komponen termasuk jasa, manusia, produk serta lingkungan guna untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara terus-menerus. Edward Sallis mengatakan, *Total Quality Management is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers needs, wants, and expectations.* *Total Quality Manajemen* adalah suatu filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada semua institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan semua pelanggannya, pada saat ini dan masa selanjutnya (Jusuf, 2013).

*Total Quality Manajemen* merupakan pendekatan manajemen pada suatu institusi, yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia yang diharapkan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan untuk memberikan manfaat kepada anggota institusi dan masyarakatnya (Mutu dkk., t.t.). Proses *Total Quality Manajemen* memiliki input yang spesifik merupakan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, mentransformasi (memproses) input dalam institusi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan (*output*). Dalam hal ini adalah bagaimana *Total*

*Quality Manajemen* bisa menciptakan sebuah kultur mutu, yang memicu semua staf di dalamnya ikut andil dalam proses memuaskan pelanggan.

Sedang implementasi dari *Total Quality Manajemen* dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas yaitu harus didukung oleh tingginya mutu atau kualitas *output* di lembaga adalah dengan memperbaiki semua aspek baik kelengkapan sarana prasarana, profesionalitas guru, termasuk juga mutu lulusan (*outputnya*).

Berdasarkan uraian diatas, secara umum bisa disimpulkan *Total Quality Manajemen* merupakan sistem manajemen terintegrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi institusi, dan bertujuan pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh bagian organisasi. Mutu dalam konteks pendidikan, berkaitan dengan upaya memberikan pelayanan yang paripurna dan memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraan pendidikan, aspek mutu (*quality*) juga akan selalu berkaitan dengan bagaimana *input* siswa, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan siswa sampai bagaimana *output* yang dihasilkan (Laili, 2016).

Maka dari itu, mutu dalam pendidikan adalah mengutamakan siswa atau program perbaikan lembaga yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Oleh karena itu penekanan terhadap mutu dalam pendidikan dititik beratkan terhadap peserta didik serta proses yang berlangsung yang ada di dalamnya. Tanpa usaha yang sungguh maka mutu pendidikan dapat dikatakan mustahil untuk terwujud. Mutu baik sering diidentifikasi dengan keadaan yang baik, sesuai syarat dan semua komponen penting yang harus ada di dalamnya juga harus terpenuhi. Komponen yang dimaksudkan adalah input, proses dan output, tenaga pendidik, sarana prasarana dan biaya. Oleh karena itu mutu pendidikan merupakan penentu daya saing bangsa, sehingga keberlangsungan suatu pendidikan di tengah percaturan global, dibutuhkan pendidikan yang bermutu tinggi.

Mutu menjadi tuntutan setiap orang terhadap orang lainnya, sebaliknya orang lain juga menuntut mutu dari kita. Artinya, mutu bukanlah suatu hal yang asing lagi, karena mutu adalah naluri manusia. Benda serta jasa, sebagai produk dituntut mutunya, sehingga orang lain yang menggunakan puas karenanya (Jam Jami, M Syukri, 2012). Dengan demikian, mutu adalah perpaduan sifat-sifat dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

### **Prinsip-Prinsip *Total Quality Manajemen***

Implementasi dari *Total Quality Manajemen* (TQM) di Lembaga ada lima prinsip yang digunakan, lima prinsip tersebut adalah:

1. Fokus pada pelanggan

Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Pendidikan termasuk pelayanan jasa, dimana Madrasah harus memberi pelayanan jasa dengan sebaik-baiknya. Kebutuhan

- pelanggan harus selalu diprioritaskan, mengingat jika semakin tinggi nilai yang diberikan maka, kepuasan pelanggan juga akan semakin besar.
2. Optimalisasi Peran Kepemimpinan  
Dalam hal ini seorang manajer harus berpran penuh sebagai penasehat sekaligus motor penggerak yang berupaya terhadap perbaikan. Oleh karena itu pemahaman sangat perlu diadopsi meliputi tentang tujuan, prinsip dan elemen pendukung TQM serta mampu memfungsikannya
  3. Perbaikan yang Berkelanjutan  
Perlu dan sangat urgen dilakukan, suatu perbaikan yang berkesinambungan untuk dapat sukses dan bisa mewujudkan harapan bersama. Karena suatu organisasi merupakan satu proses yang tak akan pernah berakhir.
  4. Keterlibatan secara total  
Setiap orang harus terlibat dalam transformasi mutu. Manajemen harus memiliki komitmen untuk memfokuskan pada mutu.
  5. Komitmen  
Setiap individu dalam lembaga pendidikan harus memiliki komitmen pada mutu. Bila mereka tidak memiliki komitmen, suatu proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai. Setiap orang perlu saling mendukung upaya mutu (Pratiwi, 2014).

Lebih lanjut dalam *Total Quality Manajemen* ada empat prinsip. Prinsip tersebut yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berbasis fakta dan mengadakan perbaikan yang bersifat terus-menerus. Dalam *Total Quality Manajemen* terdapat dua pelanggan yaitu internal dan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari guru, karyawan dan siswa. Sedangkan pelanggan eksternalnya terdiri dari Komite Lembaga, masyarakat, pemerintah, dan orang tua siswa (Saifulloh, 2012).

Pada prinsipnya *Total Quality Manajemen* terus mengadakan perbaikan, oleh karena itu, untuk mensukseskan *Total Quality Manajemen* dibutuhkan sebuah manajemen pengendalian mutu yang sempurna. Artinya sebuah perencanaan dan pelaksanaan harus dikendalikan agar tujuan atau mutu yang diharapkan dapat terwujud dengan baik. Sehingga inti dari *Total Quality Manajemen* adalah pengendalian manajemen menuju manajemen yang bermutu dan berkualitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi TQM dalam Mewujudkan *Output* yang Berkualitas

Untuk mencapai perbaikan mutu yang berkelanjutan, maka diperlukan strategi untuk meningkatkan mutu. Strategi tersebut digunakan sebagai media untuk mengidentifikasi serta memecahkan permasalahan (Meyliana, 2012). Diantara strategi tersebut yaitu; pertama, penggabungan semua ide yang bertujuan untuk mengetahui keterkaitan dengan ide-ide lainnya. Kedua, memetakan seluruh faktor yang menyebabkan terjadinya pada hasil yang diharapkan. Ketiga, melakukan analisis kekuatan lapangan, untuk mengetahui dan mempelajari suatu situasi yang memerlukan perubahan. Keempat, *flowcharts*

merupakan teknik yang biasa digunakan dalam TQM.

Untuk mewujudkan kualitas mutu lulusan diperlukan suatu program peningkatan mutu dengan mengaplikasikan beberapa teknik sebagaimana berikut (Pratiwi, 2014);

1. *Review*

School Review, proses yang dilaksanakan oleh seluruh komponen sekolah dalam mengadakan kerja sama dengan tenaga ahli. Seperti halnya, masyarakat dan orang tua dalam rangka mengevaluasi sekaligus menilai efektivitas dari sekolah berikut mutu lulusannya.

2. *Benchmarking*

Suatu cara yang digunakan untuk menetapkan standart dan target yang akan dicapai dari mutu dalam suatu periode tertentu.

3. *Quality assurance* (penjaminan mutu)

Pendidikan adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan di dalam sistem mutu yang mempelajari tentang proses penetapan dan pemenuhan standart mutu pendidikan dalam proses pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga pelanggan, produsen memperoleh kepuasan akan produk dan layanan yang diberikan.

4. *Quality control* (kontrol mutu)

Diperlukan untuk mendeteksi terjadinya suatu penyimpangan kualitas output yang tidak sesuai dengan standart.

Keberhasilan aplikasi TQM di suatu institusi dapat diukur dari: 1) tingkat kepuasan pelanggan, sekolah dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. 2) kepuasan dari orang tua terhadap layanan kepada anaknya. 3) pihak penerima lulusan merasa puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai dengan harapan. 4) guru dan karyawan merasa puas dengan layanan sekolah.

Sekolah bisa menghasilkan output yang bermutu apabila penyelenggaraan mutu pendidikannya juga terjamin. Mutu pendidikan akan terjamin ketika kepala sekolah melaksanakan fungsi kepemimpinannya dengan baik dan disertai komponen pendidikan yang berkualitas, dalam arti lain terjadi sinergitas yang berorientasi pada mutu pendidikan antara pemimpin dengan semua civitas akademik di institusi atau sekolah.

### **Kontrol Mutu Menuju Kualitas Output**

Mutu dalam konteks pendidikan, yaitu berkaitan dengan upaya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraannya aspek mutu, akan selalu berkaitan dengan bagaimana input siswa, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan siswa, sampai pada bagaimana hasil yang dihasilkan.

Kontrol mutu sendiri adalah suatu sistem yang dilakukan untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas lulusannya yang tidak sesuai dengan standart. Dalam hal ini berorientasi pada output untuk memastikan apakah output sudah sesuai dengan standart atau sebaliknya. Dalam rangka

melaksanakan peningkatan kualitas pendidikan diperlukan melakukan suatu metode yang dikenal dengan PDCA (*Plan, do, chek, action*).

Lembaga pendidikan dapat dikatakan lembaga yang bermutu, apabila prestasi lembaga khususnya prestasi siswa, menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam (1) prestasi akademik, yaitu nilai raport dan nilai kelulusan memenuhi standart yang ditentukan, (2) memiliki nilai-nilai kejujuran, ketaqwaan, kesopanan, dan mampu mengapresiasi nilai-nilai budaya, dan (3) memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, dan perwujudan kemampuan dalam bentuk ketrampilan, sesuai dengan standart ilmu yang diterimanya di lembaga (Hairiyah, 2015). Dikatakan pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan siswa yang memiliki kemampuan, wawasan dan ketrampilan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, sehingga memiliki peluang yang cukup untuk berkompetensi di pasar kerja manapun dengan tidak mengesampingkan aspek-aspek moral dalam kehidupannya.

Indikator utama dalam menentukan tinggi dan rendahnya kualitas pendidikan, yaitu: dana pendidikan, output pendidikan, dan prestasi yang dicapai dalam membaca komprehensif. Pertama, pendidikan yang berkualitas tidak mungkin dicapai tanpa dana yang cukup. Kedua, pendidikan yang berkualitas cenderung dapat menghasilkan angka kelulusan yang cukup tinggi. Tentu saja kriteria kelulusan ini dengan angka yang sudah distandardkan. Ketiga, kemampuan membaca komprehensif di negara cenderung lebih rendah dibanding dengan negara yang maju, hal ini disebabkan kebiasaan anak-anak menghafal dalam belajar.

Kita bisa melihat kualitas pendidikan dari segi proses dan produknya. Pertama, pendidikan disebut bermutu dilihat dari segi proses, dan sangat dipengaruhi oleh kualitas masukannya atau yang disebut input. Proses pembelajaran bisa dikatakan efektif, apabila selama proses pembelajaran berlangsung, siswa mengalami proses pembelajaran yang bermakna (Jusuf, 2013). Dalam hal ini proses pendidikan tidak hanya berjalan dengan lancar dan baik, juga dalam hal proses pembelajaran dapat memposisikan siswa sebagai subjek yang mendapatkan perlakuan secara humanistik, sehingga siswa merasa memiliki kebebasan yang cukup untuk mengekspresikan segala potensinya. Kedua, pendidikan dikatakan berkualitas dari segi produk, jika siswanya menunjukkan ciri-ciri diantaranya penguasaan tinggi terhadap tugas-tugas belajar, hasil pendidikannya relevan dengan tuntutan lingkungan, khususnya dunia kerja. Di samping itu tidak kalah penting adalah kemampuan dan ketrampilan kerja, yang sesuai dengan tuntutan hidup dalam masyarakat, sehingga *output* dari pendidikan apapun akan mampu mengeksperisikan kemandiriannya yang tangguh.

Dewasa ini, mutu menjadi prioritas di semua lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan akan dikatakan bermutu jika input proses dan hasilnya (*output*) dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Bila performancenya dapat melebihi persyaratan yang dituntut oleh *stakholder*, maka dapat dikatakan unggul. Dalam hal ini maka pengguna jasa



terus berubah dan mengalami perkembangan dalam kualitasnya, maka pengertian mutu dalam hal ini bersifat dinamis, terus berkembang dan terus berada dalam persaingan yang terus menantang.

Sehubungan dengan hal tersebut, ada beberapa indikator pendidikan bisa disebut bermutu, antara lain (Dr. H. Rusdiana, 2013):

1. Hasil akhir pendidikan merupakan tujuan akhir pendidikan. Dari hasil tersebut diharapkan para lulusan dapat memenuhi tuntutan masyarakat bila ia bekerja atau melanjutkan studi ke lembaga pendidikan yang lebih tinggi.
2. Hasil pendidikan langsung. Berupa pengetahuan, sikap dan ketrampilan. Hasil inilah yang sering digunakan sebagai kriteria keberhasilan pendidikan.
3. Proses pendidikan. Proses pendidikan merupakan interaksi antara *raw input*, *instrumental input*, dan lingkungan, untuk mencapai tujuan pendidikan. Pada proses ini, tidak berbicara mengenai wujud gedung lembaga dan alat-alat dalam proses pembelajaran, akan tetapi bagaimana mempergunakan gedung dan fasilitas lainnya agar bisa menunjang kebutuhan siswa sehingga siswa dapat belajar dengan baik.
4. *Instrumental input*. Terdiri dari tujuan pendidikan, kurikulum, sarana dan media pendidikan, sistem administrasi pendidikan, guru, sistem penyampaian, evaluasi, serta bimbingan dan penyuluhan. *Instrumental input* tersebut harus dapat berinteraksi dengan *raw input* (siswa) dalam proses pendidikan.
5. Lingkungan akademik, juga mempengaruhi kualitas mutu pendidikan.

Sementara parameter sebuah lembaga pendidikan bisa disebut bermutu, yaitu:

- a. Terbangunnya paradigma akademik dan juga wawasan akademik dalam lembaga pendidikan
- b. Akuntabilitas
- c. Evaluasi diri
- d. Akreditasi
- e. Kompetensi
- f. SDM yang profesional
- g. Perpustakaan dan laboratorium yang memadai

Mutu pendidikan harus diupayakan untuk mencapai kemajuan yang dilandasi oleh suatu perubahan secara terencana, mutu pendidikan harus mengutamakan siswa atau program perbaikan lembaga yang dilakukan secara kreatif dan konstruktif oleh pihak lembaga pendidikan.

Jadi pada Pada prinsipnya Madrasah sebagai satuan pendidikan tidak akan menjadi bermutu baik atau unggul dengan sendirinya, melainkan melalui berbagai upaya peningkatan mutu pendidikannya. Di sini kepala Madrasah atau kepala Madrasah bersama *stakeholders* lainnya berusaha melakukan suatu perubahan, mengubah "status quo" agar Madrasah menjadi lebih baik.

Demikian sehingga bilamana ada Madrasah atau madrasah yang baik, disamping banyak Madrasah atau Madrasah yang tidak baik maka dapat diamati bagaimana Madrasah yang baik tersebut melakukan berbagai program peningkatan mutu, berbagai perubahan atau berbagai perbaikan.

Dari pemaparan singkat di atas bahwasannya untuk mewujudkan *output* yang berkualitas langkah yang digunakan yaitu membangun mutu di setiap institusi pendidikan dengan komitmen bersama. Pimpinan lembaga pendidikan atau lembaga harus mulai membaca kecenderungan masyarakat ke depan, kemudian merancang strategi baru terkait kualitas atau mutu lulusan melalui sistem kontrol mutu lembaga.

Upaya perbaikan mutu harus dilakukan oleh seluruh komponen pendidikan. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus bisa diarahkan pada pencapaian mutu. Walaupun hingga saat ini persoalan mutu masih menjadi pembahasan di tataran idealisme, dan belum menjadi realitas di lembaga pendidikan, sehingga mutu pendidikan masih menjadi hal yang mistrius.

Peningkatan mutu pendidikan hanya akan terjadi secara efektif bilamana dikelola melalui manajemen yang tepat. Akan tetapi begitu banyak lembaga yang tidak menfungsikan manajemennya dengan baik. Memang pada awalnya mereka berusaha merencanakan manajemen dengan baik tetapi hasil tidak seperti yang diharapkan. Bahkan tidak sedikit lembaga yang merasa kesulitan untuk merealisasikan rencana yang mereka buat sendiri. Hal ini yang menyebabkan lembaga pendidikan tertinggal dengan lembaga pendidikan yang lain. Walaupun demikian tidak sedikit lembaga mengatur manajemen dengan sangat baik sehingga berkembang seperti Madrasah yang ada.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan telah berhasil mewujudkan visi dan misinya dengan begitu baik. Madrasah telah mendapatkan kepercayaan yang baik dari masyarakat. Salah satu buktinya siswa yang mendaftar setiap tahunnya melebihi jumlah yang telah ditargetkan serta siswadapat berprestasi. Melihat realitas tersebut tidak mungkin terlepas dari pengaturan manajemen yang baik dan terarah pada Madrasah tersebut.

Yang perlu kita sadari bahwa mutu memiliki peran yang sangat urgen terhadap alur kelangsungan bahkan terhadap kemajuan dan keberadaan suatu lembaga pendidikan. Setidaknya salah satu parameter penentu nasib suatu lembaga pendidikan adalah mutu itu sendiri. Sehingga bila ada suatu lembaga yang maju, bisa kita dipastikan salah satu faktor penentu yang paling utama dari keberhasilan tersebut adalah mutu pendidikan.

## **KESIMPULAN**

*Total Quality Manajemen* merupakan suatu pendekatan yang sistematis dan praktis serta mempunyai strategi dalam menjalankan programnya dalam sebuah organisasi, yang lebih mengutamakan kepentingan konsumen atau pelanggan. Tujuan dari pendekatan ini yaitu untuk meningkatkan mutu suatu institusi,

sehingga berbagai proses telah dilaksanakan dan sudah menjadi suatu sistem yang selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Dari uraian singkat dapat disimpulkan bahwa kualitas *output* berada di dalam pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu ditentukan oleh beberapa komponen yang terkait mulai dari input (masukan), proses, dan output (keluaran), serta dengan pengelolaan manajemen yang terorganisir dengan baik dan total. Ketotalan dalam manajemen akan membawa pada kualitas yang mampu mewujudkan visi, misi, dan tujuan lembaga. *Total Quality Manajemen* melalui sistem kontrol mutu bertujuan untuk menjadikan lulusan yang bermutu, dan berkualitas serta mampu berdaya saing. Perbaikan kualitas *output* ini tidak hanya menjadi program lembaga saja tetapi juga menjadi program pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar. (1993). *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, (hlm. 159). Remaja Rosdakarya.
- Akhyar, Y. (2014). Total Quality Management (manajemen mutu terpadu). *Jurnal Potensiavol*, 13(2), 16.
- Dr. H. Rusdiana, M. (2013). *KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SERVICE QUALITY DALAM PENGEMBANGA PENDIDIKAN TINGGI ISLAM*. 1(1), 43.
- Faiqah, N., Pascasarjana, M., Sunan, U. I. N., & Yogyakarta, K. (t.t.). *IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT ( TQM ) DI PESANTREN , MADRASAH , DAN SEKOLAH : Perspektif Manajemen Pendidikan*. 6.
- Hairiyah. (2015). KONSEP MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PENDIDIKAN. *LITERASI*, VI(1), 99.
- Jam Jami, M Syukri, W. (2012). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SD NEGERI 03 MUARA PAWAN KABUPATEN KETAPANG*. 1(2), 16.
- Jusuf, R. S. (2013). ANALISIS PENGARUH TQM, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN REWARD TERHADAP KINERJA MANAJERIAL. *Jurnal EMBA*, 1(3), 73.
- Kurniallah, Nasri Dan Suharti, S. (2016). Pendidikan Islam Berbasis Inklusif Dalam Kehidupan Multikultur. *Jurnal Penelitian*, 10(1), 201-232. <https://doi.org/10.21043/jupe.v10i1.868>
- Laili, M. D. N. (2016). PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. HARLIS. *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 112.
- Mastuhu. (2004). "Universitas Islam di Tengah Kompetisi Global", dalam M. Zainuddin dan Muhammad In'am Esha (Ed.), *Horizon Baru Pengembangan Pendidikan Islam: Upaya Merespons Dinamika Masyarakat Global*, (hlm. 101).

Aditya Media Yogyakarta bekerjasama dengan UIN Pres.

- Meyliana, A. Y. R. (2012). Pengaruh Total Quality Management pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya: Studi Kasus pada PT Bintang Alam Semesta. *Jurnal Akuntansi*, 4(1), 57-69.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mulyasa, E. (2003). *Menjadi Kepala Madrasah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (hlm. 76). PT. Remaja Rosdakarya, 2003),.
- Mutu, M., Total, T., & Management, Q. (t.t.). *Manajemen mutu terpadu*. 107-115.
- Novianty, D., & Rahmat, A. (2017). *BUKU AJAR (MANAJEMEN MUTU TERPADU)*.
- Pratiwi, T. T. (2014). PPengaruh Penerapan Total Quality Management, Budaya Organisasi dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada PT. Charoen Pokhpand Tbk. Cabang Surabaya). *Artikel ilmiah Mahasiswa*, 3, 25.
- Rahman, T. (2012). PARADOKS MANAJEMEN MUTU  $\equiv$  STANDARISASI PENDIDIKAN DI INDONESIA. *Jurnal lisan Al-Hal*, 4(2), 227.
- Saifulloh, A. (2012). Continuous Quality Improvement (CQI) dalam dunia pendidikan. *Jurnal At-Ta'dib*, 7(1), 21.
- Zahro, A. (2015). Cendekia , 9(1): 79-94. *Pusat kajian bahasa dan budaya*, 9(1), 32.