



MANAJEMEN MUTU MADRASAH BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM PERSPEKTIF JOSEP M. JURAN

Kamila Ida Suwarno
Pascasarjana Universitas Nurul Jadid
kamila.ida56@gmail.com

Abstract :

The quality of a product is one of the most important factors in increasing the competitiveness of a product. Total Quality Management is an approach used in running a business to maximize the competitiveness of an organization through continuous improvement of its services, products, processes and environment. Total Quality Management according to Josep M. Juran Quality is the suitability of a product use (Fitness For Use) which is to meet customer needs and satisfaction. Josep is often referred to as "the Father of Quality" by using the concept of the Quality Trilogy thinking, namely Quality Planning, Quality Control and Quality Improvement. Integrated quality management (Total Quality Management) has success in the business world and impacted on other organizations including educational institutions to implement it. But there is still much debate about TQM applied in management education. Total Quality Management (TQM) needs to be done in every activity of the organization, so that the goals of the organization can be achieved and the investments made have not been in vain. With TQM, it can also be used to assess the ability of existing human resources (HR) to plan human resource improvements and organizational strategies in the future.

Key words : *Quality Management, local authority, perspeptive Josep M. Juran*

PENDAHULUAN

Pentingnya peningkatan mutu di madrasah. Problema yang sering dialami oleh madrasah berkaitan dengan peningkatan mutu yang sering mengalami penurunan. Beberapa faktor menjadi sebab yang dilandasi oleh mutu lulusan yang rendah, guru-guru yang masih kurang efektif memberikan pembelajaran, skor kebolsan siswa dan sering tidak masuk di jam pelajaran tertentu menjadi penyebab terbesar mutu saat ini. Dengan begitu adanya perkembangan ilmu teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, telah banyak membawa perubahan pola pikir manusia. Dimana muncul permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat dan hanya bisa diselesaikan dengan penguasaan dan pemahaman ilmu teknologi dan pengetahuan sendiri. Perkembangan ilmu teknologi

dan ilmu pengetahuan membawa masyarakat terhadap persaingan global yang semakin ketat. Untuk itu sebagai warga Negara yang kita cintai ini, kita harus mampu berperan dalam persaingan global yang terjadi saat ini, dengan cara mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penting sekali untuk dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk terwujudnya proses kegiatan belajar mengajar yang bermutu.

Berbicara tentang kualitas sumber daya manusia, pendidikan memiliki peran penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang integrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia sendiri. Dengan menyadari pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemerintah sering melakukan usaha untuk pembangunan dan perkembangan pendidikan yang berkualitas. Beberapa usaha telah dilakukan untuk menunjang peningkatan mutu pendidikan antara lain, mengembangkan kurikulum, kurikulum di Indonesia selalu mengalami perubahan regulasi untuk memenuhi kebutuhan pendidikan sesuai dengan zamannya seperti kurikulum berbasis kompetensi (KBK) setelah itu berubah menjadi kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) dan sampai sekarang berubah menjadi kurikulum yang baru sering kita sebut dengan kurikulum 2013 (K13), kurikulum 2013 ini masih kita gunakan sampai saat ini. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan mutu tidak hanya dengan perubahan regulasi kurikulum tetapi juga meningkatkan kompetensi guru dengan mengikuti pelatihan serta melengkapi sarana dan prasarana sekolah. Dengan demikian masih banyak sekali sekolah-sekolah yang belum bisa dikatakan bermutu, karena tidak semua sekolah dapat melaksanakan standarisasi sekolah yang bermutu hanya sebagian saja sekolah yang dapat dikatakan sudah menunjukkan bahwa sekolah tersebut sudah bermutu.

Secara umum mutu berarti tingkat keunggulan suatu produk baik berupa barang atau jasa, dalam konteks pendidikan mutu mengacu kepada proses atau hasil pendidikan. (Novianty Djafri & Rahmat, 2017) Menurut ISO 9000:2000, mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Karakteristik disini berarti hal-hal yang dimiliki produk, antara lain : 1) karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biological) seperti handphone, mobil, rumah, dll, 2) karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan). Ini biasanya produk yang berupa jasa seperti di rumah sakit atau asuransi perbankan, 3) karakteristik sensori (bau, rasa) seperti minuman dan makanan. (Hasan Baharun, 2017). Pendidikan bisa dikatakan berkualitas apabila pendidikan tersebut telah menunjukkan kepada kualitas proses dan kualitas produk. Dilihat dari segi proses, pendidikan yang bermutu telah melakukan proses belajar mengajar secara efektif, peserta didik telah menerima proses pembelajaran yang baik, serta ditunjang dengan sumber daya manusia, sarana prasarana dan dana yang terpenuhi. Karena hal ini yang sangat berpengaruh terhadap kualitas masuknya, proses pendidikan yang berkualitas maka akan menghasilkan produk yang berkualitas pula.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Konsep dan Pemikiran Tokoh

Selain W. Edwards Deming yang juga merupakan tokoh mutu lainnya yaitu seperti Josep M. Juran. Josep M. Juran merupakan seorang pelopor revolusi di

Jepang, sebagai penulis dan editor sejumlah buku diantaranya, Juran's Quality Control Handbook, Juran on Planning for Quality, dan Juran on Leadership of Quality. (Novianty Djafri & Rahmat, 2017)

Josep M. Juran, lahir pada 24 Desember 1904 di Braila-Moldova, merupakan seorang sarjana bidang electrical engineering. Pada tahun 1924 Juran lulus dengan gelat teknik dan memulai karirnya di Western Electric di Hawthorn IL. Ini adalah fasilitas yang sama dimana Dr. Deming juga memulai karirnya. Setibanya dia terpilih untuk bekerja di departemen inspeksi. Kemudian, ia bergabung dengan departemen statistik yang baru dibentuk. Di Western Electric, ia dipromosikan menjadi manajer dan kemudian menjadi kepala divisi. Selama masa jabatannya di Hawthorn ia melanjutkan studinya dan mendapatkan gelar sarjana hukum. Dengan ini ia pindah ke kantor pusat perusahaan dan bekerja di perusahaan teknik. Ketika perang dunia II dimulai, administrasi Lend Lease merekrutnya. Disini, dia membantu pengadaan senjata, peralatan, dan persediaan untuk sekutu AS. Josep M. Juran bertanggung jawab untuk meningkatkan proses penggandaan dan mengurangi waktu siklus dengan menghilangkan birokrasi pemerintah. Setelah perang, Dr. Juran menjadi guru di NYU. Dia mengajar teknik industri dan kemudian menjadi ketua departemen. Pada 1949 ia memulai perusahaan konsultasinya sendiri. Perusahaan fokus pada manajemen kualitas, statistik dan interaksi manusia. Ia menerbitkan versi pertamanya dari Buku Pegangan Kontrol Kualitas pada tahun 1951. Selama periode rekonstruksi Jepang tahun 1950-an ia mengajarkan konsep-konsep Kontrol Kualitas ke Jepang.

Pembahasan mutu tidak terlepas dari tonggak sejarah yang menempatkan mutu sebagai esensi utama, yang harus sering disebut sebagai "Bapak Mutu" adalah Josep M. Juran. Josep M. Juran merupakan konsultan mutu di Amerika yang berhasil secara gemilang "membangunkan" industry di Jepang setelah hancur lebur pasca perang dunia II. Dalam hal ini Juran menegaskan bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah adalah "mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat". (Arcaro, 2008) Menurut Juran kualitas adalah kesesuaian untuk pengguna (fitness for use), berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan dan diharapkan oleh konsumen. Juran juga mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu, rancangan sebagai spesifikasi produk, kesesuaian yakni kesesuaian antara maksud dan desain dengan penyampaian produk aktual, ketersediaan yang mencakup aspek kedapat dipercaya serta ketahanan, keamanan produk yang tidak membahayakan bagi konsumen, dan praktis dalam kegunaannya bagi konsumen. (Rif'an, 2018)

Juran juga mendefinisikan mutu sebagai M kecil dan M besar. M kecil adalah mutu dalam artian sempit, yang berkenaan dengan kinerja organisasi dan tidak dikaitkan dengan kebutuhan semua jenis pelanggan. Sedangkan M besar adalah mutu dalam artian yang sangat luas, dalam hal ini berkenaan dengan seluruh kegiatan organisasi yang dikaitkan dengan kebutuhan semua jenis pelanggan. M besar inilah yang sering kita sebut dengan manajemen mutu terpadu. (Rif'an, 2018)

Dalam hal ini Josep M. Juran memperkenalkan konsep triologi kualitas. Yang berartikan kualitas yang didasarkan pada quality planning, quality control dan quality improvement. Konsep trilogy kualitas merupakan konsep pertama kali yang dikembangkan oleh Josep M. Juran. Konsep trilogy kualitas (The Juran Trilogy)

dalam pelaksanaannya dapat diperjelas sebagai berikut, pertama perencanaan mutu (quality planning) sebagai suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan, menentukan market segmen produk, menentukan karakteristik hasil produk yang sesuai dengan permintaan konsumen, menyusun sasaran mutu, mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk atau jasa, mengembangkan proses yang mendukung tercapainya karakteristik produk. (Hasan Baharun, 2017). Kedua, kendali mutu (quality control) ialah suatu proses produksi yang diuji dan di evaluasi terhadap persyaratan-persyaratan asalnya yang diminta oleh pelanggan. Menentukan dan menyusun pengukuran, menyusun standar kerja dan kinerja dan mengambil keputusan atas perbedaan tersebut. Ketiga, perbaikan kualitas (quality improvement) yakni merupakan kegiatan proses peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan, mengidentifikasi proyek untuk mendiagnosis kesalahan, menemukan penyebab kesalahan, mengadakan perbaikan, dan dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih karyawan yang terlihat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan mengidentifikasi proyek perbaikan (improvement) membangun infrastruktur yang memadai, membentuk tim, melakukan pelatihan-pelatihan yang relevan, diagnose sebab-akibat, cara penanggulangan masalah, cara target sasaran. (Hasan Baharun, 2017)

Selain “Trilogy Kualitas” (The Juran Trilogy), Josep M. Juran juga memaparkan tentang 10 langkah yang dapat ditempuh untuk memperbaiki sebuah kualitas, yang dikenal dengan Ten Steps to Quality Improvement yaitu pertama, Create awareness of the need and opportunity for improvement (membentuk kesadaran terhadap kebutuhan dan kesempatan untuk melakukan perbaikan) meliputi Set goals for improvement (menetapkan tujuan untuk perbaikan), Organise to reach the goals (mengorganisasikan untuk mencapai tujuan), Provide training throughout the organization (memberikan atau menyediakan pelatihan bagi organisasi), Carry out the projects to solve problems (melaksanakan proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah), Report progress (melaporkan perkembangan/kemajuan), Give recognition (berikan pengakuan/penghargaan), Communicate results (mengkomunikasikan hasil-hasil yang dicapai), Keep score (mempertahankan hasil yang dicapai), Maintain momentum by making annual improvement part of the regular systems and processes of the company (memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam sistem regulasi perusahaan). (Hasan Baharun, 2017)

Dari paparan diatas bahwasanya mutu dan kualitas dapat dipahami bahwa segala yang berkaitan dengan manajemen mutu serta perbaikan mutu yang dibutuhkan adalah penerapan pengetahuan upaya dalam meningkatkan dan mengembangkan mutu produk atau jasa secara berkelanjutan.

Manajemen Mutu Madrasah Berbasis Kearifan Lokal dalam Perspektif Josep M. Juran

Menejemen secara Bahasa berasal dari Bahasa Inggris “ Management” yang dikembangkan dari kata “to manage” yang artinya adalah mengelola atau mengatur” sedangkan menurut Terry yang disebut dengan manajemen adalah

sebuah proses yang menyertakan pada pengarahan kelompok menuju kepada arah yang sudah di tentukan oleh sebuah organisasi yang nyata. (Nahrowi, 2014)

Menejemen adalah sebuah ilmu atau seni. Diartikan seni adalah karena merupakan suatu pengetahuan bagaimana cara untuk bisa mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan, atau dengan kata lain seni merupakan kecakapan yang diperoleh dari pengalaman pengalaman dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan menejemen. (Nahrowi, 2014)

Mutu ialah kesepakatan janji antara produsen dengan pelanggan, agar pelanggan selalu terpuaskan dan diuntungkan. Tanggung jawab mutu menjadi tugas besar yang harus di tanggung oleh pihak perusahaan. Mutu yang baik bukanlah persepsi pengadaan produk dan jasa, tetapi dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan dikarenakan pelanggan dalam hal ini menjadi penikmat atas produk dan jasa perusahaan. Suatu ketidak mungkinan sebuah lembaga atau perusahaan mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dan mempertahankan suatu produk yang bermutu tanpa disertai dengan manajemen yang matang dan rapi didalamnya. Mutu dapat dikatakan baik tidak hanya dapat diraih dengan keberuntungan semata, tetapi harus menggunakan penerapan manajemen yang baik. Sistem manajemen mutu akan memberikan kemampuan terhadap lembaga ataupun organisasi dalam melakukan control, menciptakan stabilitas, kapabilitas serta prediktibilitas. Tim pengembang mutu pendidikan Depdiknas menyatakan bahwa mutu pendidikan diukur berdasarkan yaitu, akses, relevansi, efisiensi, keefektifan, dampak program, proses atau tindakan, daya adaptasi dan daya respon pada tiap perubahan atau inovasi, akuntabilitas, transparansi, kehandalan produk untuk bersaing dalam kehidupan.

Konsep dasar manajemen mutu merupakan manajemen yang memiliki banyak makna, tergantung siapa yang mengartikan. Menurut Moefti Wiriadihardja manajemen adalah mengarahkan sesuatu daya usaha yang melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya manusia dan bahan ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen mutu ialah suatu cara dalam mengelola suatu organisasi/lembaga yang bersifat komprehensif dan terintegritas yang diarahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan mencapai peningkatan secara continue dalam setiap aspek aktivitas organisasi.

Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) sukses dalam dunia bisnis dan mengimbas kepada organisasi-organisasi lainnya termasuk lembaga pendidikan untuk menerapkannya. Tetapi masih banyak memperdebatkan TQM di terapkan dalam manajemen pendidikan. Beberapa pengamat mempertimbangkan kelayakan TQM di terapkan dalam lembaga pendidikan. Taylor dan Hill, McCulloch, berpendapat bahwa total quality manajemen merupakan konsep yang sangat sulit di evaluasi dalam lembaga pendidikan. Sedangkan Holmes dan Gerard berargumentasi bahwa total quality manajemen bisa jadi cocok untuk fungsi pendukung (support fuction), tapi tidak cocok untuk pembelajaran yang merupakan inti dari lembaga pendidikan. Selain itu Harbelt, Dellana, dan Bass (dalam Rochaety, dkk) mengemukakan ada empat bidang utama dalam lembaga pendidikan yang dapat di serap dari prinsip-prinsip TQM, yaitu meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi lembaga pendidikan, mengintegrasikan TQM dari kurikulum,

penggunaan TQM dalam metode pembelajaran di kelas, pengelola aktivitas riset dan pengembangan lembaga pendidikan. (Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, 2005)

Karena, manajemen mutu bisa dikatakan berhasil apabila tercapainya beberapa indikator kinerja, adapun upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan titik strategis dalam upaya menciptakan pendidikan yang berkualitas. Dalam hal ini titik strategis suatu tempat juga mempengaruhi mutu bisa berhasil atau tidak. Kearifan local merupakan identitas budaya sebuah bangsa yang menyebabkan bangsa tersebut mampu menyerap, bahkan mengelolah kebudayaan yang berasal dari luar/bangsa lain menjadi watak dan kemampuan sendiri. (Wibowo, 2014) Kepribadian serta identitas tersebut menyesuaikan dengan pandangan hidup masyarakat sekitar agar tidak terjadi pergeseran norma-norma. Sedangkan menurut Fajarini kearifan local adalah pandangan hidup dan ilmu pengetahuan serta berbagai strategi kehidupan yang berwujud aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat local dalam menjawab berbagai masalah dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam bahasa asing sering dikonsepsikan sebagai kebijakan setempat local wisdom atau pengetahuan setempat "local knowledge" atau bisa dikatakan juga dengan kecerdasan setempat local genius. (Fajarini, 2014)

Sedangkan menurut Isnawati, berpendapat bahwa kearifan local merupakan cara orang bersikap dan bertindak dalam menanggapi perubahan dalam lingkungan fisik dan budaya. (Isnawati, 2016) Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kearifan local gagasan yang timbul dan berkembang secara continue di dalam sebuah masyarakat yang berupa adat istiadat, aturan-aturan/nilai-nilai, budaya, bahasa, kepeccayaan, dan kebiasaan sehari-hari.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan TQM diantara ialah "Quality is Fit for Use" yang berisikan tentang TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Sama halnya dengan penelitian yang berjudul "Quality dalam Perspektif Pendidikan Islam" yang isinya quality dalam dunia pendidikan dimaknai setidaknya dalam dua makna yang terdiri dari sebagai continuous improvement dan force field analysis yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan para pelanggan.

Dalam konsep TQM, pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industry jasa bukan sebagai proses produksi. Total quality manajemen dalam hal ini tidak membicarakan tentang jumlah masuknya (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga total quality manajemen dapat dikatakan sebagai produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Ada beberapa pendapat bahwa lulusan merupakan produk pendidikan yang kenyataannya masih banyak mengalami kelemahan-kelemahan yang mendasar. Selaras dengan itu, Permadi (dalam Mulyasa) mengatakan bahwa lulusan peserta didik yang telah menyelesaikan pendidikannya adalah individu yang berperilaku dan perbuatannya sesungguhnya

bukan hanya dipengaruhi ilmu dan keterampilan yang diperolehnya selama masa pendidikan, melainkan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, termasuk motivasi kerja, sikap, latar belakang budaya serta pengaruh lingkungan. (Mulyasa, 2012)

Dari beberapa keterangan diatas, dapat ditarik benang merahnya bahwa pendidikan yang bermutu tidak dapat dilihat dari hasil kelulusannya, melainkan harus mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Terdapat enam tantangan yang perlu dikaji dan di kelolah secara strategic dalam rangka mengimplementasikan konsep total quality manajemen di lembaga pendidikan, yakni berkenaan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan yang berkesinambungan, manajemen SDM, dan manajemen berdasarkan fakta. (Mulyasa, 2006) Pertama, dimensi kualitas sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa terdapat 5 dimensi pokok yang menentukan kualitas penyelenggaraan pendidikan, yaitu Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan secara tepat tanggap. Assurance (jaminan) yaitu mencakup terhadap pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat di percaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Emphaty (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.

Kedua, focus pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam total quality manajemen. Oleh karena itu, identifikasi pelanggan pendidikan dan kebutuhan mereka merupakan aspek yang krusial. Ada yang berpendapat bahwa secara tradisional, pendidik dianggap sebagai pelanggan karena mereka yang membayar SPP dan menerima jasa yang ditawarkan (pendidikan), sekolah tidak akan ada tanpa peserta didik. Akan tetapi, menurut mereka total quality manajemen bukanlah konsep tradisional. Justru pemakai akhir (end user) yang harus menjadi fokus utama para penyelenggara pendidikan. (Mulyasa, 2006)

Ketiga, kepemimpinan, seorang pemimpin harus memiliki karakteristik pribadi yang mencakup dorongan, motivasi untuk memimpin, kejujuran dan integritas, percaya diri, inisiatif, kreativitas, fleksibilitas, kemampuan kognitif, serta berpengetahuan dan charisma. Kualitas manajerial pimpinan harus dapat memberikan sebuah inspirasi pada semua jajaran manajemen agar mampu memperagakan kualitas kepemimpinan yang sama, yang diperlukan untuk mengembangkan budaya total quality manajemen.

Oleh karena itu, keterlibatan langsung seorang pemimpin sangat penting dalam lembaga pendidikan. (Rochaety, Rahayuningsih, 2005) Pertama, perbaikan berkesinambungan yang berkaitan dengan (continous quality improvement) dan proses (continous process improvement). Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada visi dan misi bersama, serta memperdayakan semua tenaga kependidikan untuk mewujudkan visi sekolah. Perbaikan berkesinambungan tergantung pada dua unsur yaitu mempelajari proses, alat,

keterampilan yang tepat dan menerapkan keterampilan-keterampilan baru tersebut dalam berbagai kegiatan sekolah. Kedua, manajemen SDM, sumber daya manusia merupakan asset yang paling vital, merupakan pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir sebuah jasa dan lembaganya. Sebab itu, sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kesiapan, kesediaan, dan kompetensi sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan dan merealisasikan secara sungguh-sungguh. Ketiga, manajemen berdasarkan fakta, pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta yang nyata tentang kualitas yang di dapatkan dari beragam sumber di seluruh jajaran organisasi. Jadi, tidak semerta-merta atas dasar praduga, intuisi atau organisasi politik. Berbagai alat perlu dirancang untuk mendukung dan mengembangkan pengumpulan dan analisis data, serta pengambilan keputusan berdasarkan fakta. Salah satunya adalah tujuh alat statistik utama yang melandasi Statistical Process Control (SPC) yaitu, diagram sebab akibat, check sheet, diagram pareto, run chart, control chart, histogram dan scatter diagram. (Mulyasa, 2006)

Dalam pelayanan administrasi di sekolah harus dilakukan dengan cara strategis, agar bisa mencapai level standar kualitas tertentu yang ditunjukkan secara konsisten, agar dapat memenuhi harapan dan peminatan pelanggan. Setelah itu ada beberapa penyebab terkendalanya munculnya masalah dalam meningkatkan mutu. Juran mengemukakan istilah yang dikenal dengan aturan 85/15. Yang berarti 85% masalah-masalah mutu dalam sebuah organisasi adalah hasil dari desain proses yang kurang baik, sehingga dalam penerapannya sistem yang benar akan menghasilkan mutu yang benar.

Menurut Juran, manajemen mutu strategis (strategic quality manajemen) adalah sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat yang berbeda yang memberikan kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Manajer senior memiliki pandangan strategis tentang organisasi manajer menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu dan karyawan memiliki tanggung jawab terhadap kontrol mutu. (Sallis, 2012)

KESIMPULAN

Manajemen mutu pendidikan menekankan kepada 2 konsep yang terdiri dari suatu filosofi dari perbaikan yang terus menerus (continuous improvement) dan yang berhubungan dengan alat dan teknik yang digunakan untuk upgrade kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan konsumen. Manajemen mutu pendidikan ialah merupakan konsep manajemen mutu yang disesuaikan dengan sifat dasar madrasah atau lembaga pendidikan yang menjadi organisasi jasa melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas.

Total Quality Manajemen (TQM) perlu dilakukan dalam setiap kegiatan organisasi, agar tujuan dari organisasi tersebut bisa tercapai serta investasi yang telah dilakukan tidak sia-sia. Dengan TQM dapat juga digunakan untuk menilai kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang ada guna merencanakan perbaikan SDM serta strategi organisasi di masa depan. Konsep yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu salah satunya menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Josep M. Juran yaitu menggunakan konsep trilogy quality, yaitu quality planning, quality control dan quality improvement.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J. S. (2008). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, P. G. Y. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fajarini, U. (2014). Peranan Kearifan Lokal dalam Pendidikan Karakter. Jakarta.
- Hasan Baharun, Z. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan: Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Isniawati, F. N. (2016). Pendidikan Karakter Berbais Nilai-Nilai Kearifan Lokal Adat Ammatoa dalam Menumbuhkan Karakter Konservasi. Riau: Cendikia.
- Mulyasa, E. (2006). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2012). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Askara.
- Nahrowi, M. (2014). MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN. *Jurnal Auladuna*, 1-12.
- Novianty Djafri, & Rahmat, A. (2017). Buku Ajar manajemen mutu terpadu (p. 55). Yogyakarta: Zahir Publishing. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8683.2009.00753.x>
- Rif'an, A. (2018). Quality dalam Prespektif Pendidikan Islam. *Journal PIWULANG*, 1(1), 19. <https://doi.org/10.32478/ngulang.v1i1.157>
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Manajemen In Education*. IRCiSoD.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.