

TINJAUAN TENTANG MUTU TERPADU

Oleh : Hj.Efni Ramli S.Ag,M.Pd¹

Abstract

Integrated Quality Management (TQM) is a management system focuses on a group of people aiming at an increase in satisfying customers with lower costs continuously. Integrated Quality is an integrated system approach (not a separate area or program), and an integral part of the strategy high. In the level of total quality perspective, the educational managers should be held that: (1) Everyone involved in education is a part of the educational process. (2) All the education process should be supervised, because it required the presence of inspectors. (3) The education managers must also control the functioning of self sebagai any educational process. The process involves the design of education, process control by education providers, and managers of education must involve all parties to get their commitment in the design, re-design and control of the educational process in order to remain productive

Key words : Integrated Quality Management (TQM), customers

A. Makna Mutu Terpadu.

1. Konsep Mutu Terpadu

Analisis konseptual tentang Mutu terpadu (Total Quality) melibatkan klarifikasi terhadap arti dari “ mutu “ ,“ terpadu “ , dan akhirnya perlakuan terhadap dimensi kombinasi dari “ mutu terpadu “. *American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality Control (ASQC) mendefinisikan mutu sebagai “ totalitas corak dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu (given needs).”* Kebanyakan organisasi-organisasi yang maju mendefinisikan mutu sebagai *memenuhi* atau melebihi harapan-harapan pelanggan.

Manajemen Mutu terpadu (TQM) adalah sistem Manajemen berfokus pada sekelompok orang yang bertujuan pada peningkatan dalam

¹ Penulis adalah Dosen STAI Hubbulwathan Duri

AL-ISHLAH

Jurnal Pendidikan

memuaskan para pelanggan dengan biaya yang lebih rendah secara terus menerus. Mutu Terpadu adalah sebuah pendekatan sistem terpadu (bukan area atau program terpisah), dan suatu bagian yang integral dari strategi tingkat tinggi. Ia bekerja secara Horizontal diantara fungsi-fungsi dan departemen-departemen , melibatkan semua karyawan dari atas sampai ke bawah, dari belakang yang meliputi rantai penyuplai dan rantai pelanggan.

Mutu dalam produk manufaktur meliputi dimensi-dimensi berikut :

- a. Kinerja (performance), karakteristik operasi pokok dari satu produk,
- b. Corak (features), bel dan siulan satu produk,
- c. 3. Kendalan (reliability), kemungkinan satu produk untuk bertahan dalam periode tertentu di bawah kondisi penggunaan tertentu,
- d. Konformitas (conformance), tingkat kesesuaian karakteristik fisik dan kinerja suatu produk dengan standar yang telah ditentukan terdahulu,
- e. Daya Tahan (durability), sejumlah penggunaan yang didapatkan dari suatu produk sebelum ia memburuk secara fisik,
- f. Kemampuan Pelayanan (serviceability), kemampuan memperbaiki suatu produk dengan cepat dan mudah,
- g. Estetika (aesthetics), bagaimana suatu produk dilihat, dirasakan, didengar, dan di cium,
- h. Mutu yang dipersediakan (perceived quality), dugaan subjektif sebagai hasil citra dari, iklan, atau reputasi (brand name).

Mutu dalam penyediaan jasa meliputi dimensi sebagai berikut:

- a. Waktu (time), seberapa lama seorang pelanggan harus menunggu?
- b. Ketepatan Waktu (timeliness), apakah suatu jasa akan dilaksanakan jika dijanjikan?
- c. Kelengkapan (completeness), apakah semua item yang dipesan sudah termasuk?
- d. Sopan-santun (courtesy), apakah karyawan garis depan menyambut pelanggan dengan gembira dan sopan?
- e. Konsistensi (consistency), apakah jasa diberikan dalam model yang sama bagi setiap pelanggan, dan setiap waktu untuk pelanggan yang sama?
- f. Kemampuan akses dan kenyamanan (accessibility and convenience), apakah jasa itu mudah diperoleh?
- g. Ketepatan (accuracy), apakah jasa dilaksanakan dengan benar sejak pertama?
- h. Ketangapan (responsiveness), bisakah personil jasa bereaksi dengan cepat dan memecahkan problem yang tidak diharapkan?

“Terpadu” dalam mutu terpadu adalah terpadu dalam tiga hal yang mencakup setiap proses, setiap setiap kerja, dan setiap orang. *Pertama*, mencakup setiap proses, lebih dari sekedar paribakasi atau produk. Rancangan, konstruksi, R&D, akunting, pemasaran,perbaikan, dan setiap fungsi lainnya harus juga dilibatkan dalam peningkatan mutu. *Kedua*, mutu terpadu adalah terpadu dalam bahwa ia mencakup setiap kerja, tidak hanya mereka yang terlibat dalam pembuatan produk. Sekretaris diharapkan tidak membuat kesalahan ketik, akuntan tidak membuat kesalahan penempatan, dan presiden tidak membuat kesalahan strategis. *Ketiga*, mutu terpadu mengenalkan bahwa masing-masing orang bertanggung jawab terhadap mutu kerjanya dan terhadap mutu kerja kelompok.

Konsep intergal “mutu terpadu” mengkombinasikan corak esensial dari konsep-konsep terdahulu. Definisi dari mutu terpadu adalah sebagai berikut. *Mutu terpadu adalah seperangkat filosofi dan konsep yang dengannya sistem manajemen bisa diserahkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang efisien untuk meyakinkan keberlanjutan, kepuasan pelanggan yang kompersensif dan nilai stakeholder (pihak yang berkepentingan) yang maksimum.* Ini dipenuhi melalui peningkatan yang berkeselimbangan dari sistem mutu, yang mencakup sistem sosial, sistem teknis, sistem manajemen, dan sistem pendidikan. Lantas ia menjadi hidup (*way if life*) untuk melakukan bisnis untuk seluruh organisasi.

2. Konsep Kontrol

Gagasan Jepang tentang kontrol berbeda secara radikal dengan Amerika; bahwa perbedaan arti berbuat banyak untuk menjelaskan kegagalan manajemen Amerika Serikat untuk manajemen terpadu. Di Amerika Serikat, kontrol mengandung arti seseorang atau sesuatu yang membatasi operasi, proses, atau personil. Ia memiliki nada tambahan suatu “kekuatan polisi” dalam penyusunan rekayasa industrial. Dr. Kano menyatakan bahwa kontrol berarti “semua aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dalam jangka panjang secara efisien dan ekonomis.” Kontrol, maka dari itu, melakukan apapun yang dibutuhkan untuk memenuhi apa yang ingin kita lakukan sebagai sebuah organisasi.

William Ouchi memberikan tiga pendekatan yang berbeda terhadap kontrol manajerial dan sosial: birokrasi, pasar, dan kontrol kelompok (*clan control*). Kontrol birokrasi (*buerauratic control*) adalah paling lazim dalam bisnis Amerika Serikat hingga sekarang ini. Kontrol ini berdasarkan pada aturan-aturan, regulasi dan “thou shalt” (kamu boleh) atau “thou shalt not” (kamu tidak boleh). Tipe kontrol baik untuk organisasi-organisasi yang berbeda dalam lingkungan yang statis dimana tidak beberapa tahun di

AL-ISHLAH

----- *Jurnal Pendidikan* -----

pemerintahan atau inovasi. Kontrol ini berkerja tidak berkerja lama dengan baik di tempat lain, sebab lingkungan berubah begitu cepat.

Kontrol pasar (*market control*) adalah suatu kontrol di mana kekuatan pasar menentukan standardan kinerja orang dievaluasi berdasarkan pada hasil penjualan atau tujuan-tujuan profit. Tipe kontrol ini berkerja dengan baik secara rasional di mana ada suatu tujuan profit untuk organisasi yang dipahami oleh siapapun dan di mana pembagian profit adalah suatu strategi hadiah yang dekembangkan dengan baik. Namun sayangnya, banyak organisasi di pemerintahan dan sektor nonprofit tidak bisa menghubungkan tujuan mereka dengan motif profit. Bahkan organisasi-organisasi yang memilki fokus profit kadang-kadang mempunyai kesulitan menerjemahkan itu kepada sebagai bagian organisasi. Sebagai contoh, bgaimna suatu departemen pelatihan dan pengembangan organisasi (*Organization Development, OD*) berkontribusi terhadap tujuan-tujuan profit organisasi induk?

Kontrol kaum (*clan control*) adalah konsep menejemen Jepang yang bisa diterjemahkan kepada perusahaan kepada perusahaan Amerika sebagai “komitmen”. Di Jepang, keluarga atau organisasi adalah unit masyarakat yang terendah. Di Amerika Serikat, individu adalah fokus, bahkan ketika orang berkerja dalam kelompok-kelompok atau oranisasi-organisasi.

Seiring dengan meningkatnya kompetisi, para menejer telah mulai menyadari bahwa tidak bisa mengontrol orang atau prose-proses dengan cara birokrasi tua yang sama.

Sebagai penggantinya adalah pemikiran bahwa:

1. Orang adalah bagian dari proses
2. Proses butuh dikontrol
3. Paramenejer harus mengontrol dengan hati-hati aktivitas-aktivitas orang sebagai bagian dari proses, kebijaksanaan konvensional sedang berubah.

Pendekatan saat ini yang kelihatan berkembang adalah:

1. Orang harus merancang, merancang kembali, dan mengontrol proses
2. Proses harus dikontrol oleh orang agar produktif
3. Para menejer harus memperoleh komitmen dari orang untuk merancang, merancang kembali, mengontrol proses sehingga mereka akan tetap produktif.

3. Siklus Kontrol Mutu Terpadu

Kontrol yang baik dimulai dengan perencanaan (*planning*), apa yang direncanakan, cek (mengecek) hasil, dan kemudian mengplikasikan beberapa tindakan korektif yang diperlukan. Siklus mempresentasikan keempat tahap ini: Plan (merencanakan)-Do (melakukan)-study

(mempelajari) (Dr. Deming terakhir menggantikan “cek” dengan “mempelajari”)-Act (bertindak)-disusun dalam model lingkaran untuk menunjukkan siklus yang terus menerus. Oleh karena kami kadang-kadang mengadopsi atau menggunakan model-model dari sumber-sumber lain dalam bab berikutnya, Anda hendaknya mengamankan PDSA (Plan-Do-Study-Act) = PDCA (Plan-DO-Check-Act).

Mutu terpadu meliputi prinsip kontrol sebagai bagian dari seperangkat filosofi yang diarahkan terhadap pencapaian tujuan-tujuan yang efisien dari organisasi. Banyak komponen individual dari mutu terpadu dipraktekkan oleh perusahaan-perusahaan Amerika, tetapi sedikit praktek mutu terpadu sebagai sebuah keseluruhan.

B. Urgensi Manajemen Pendidikan

Dalam proses peningkatan mutu sumber daya manusia, pendidikan memegang peranan yang sangat penting (azizy, 2004:ix). Mengingat strategisnya peranan pendidikan dalam peningkatan sumber daya manusia tersebut, maka pendidikan harus dikelola dengan baik. Untuk itu diperlukan manajemen pendidikan.²

Manajemen pendidikan adalah suatu proses kerja sama yang sistematis, sistematis dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan (Gaffar, dalam mulyasa, 2002: 19-20).³ Manajemen pendidikan merupakan komponen integral dari proses pendidikan dapat diwujudkan dengan optimal, efektif, dan efisien (Mulyasa, 2002:20). Dari kerangka inilah tumbuh kesadaran untuk melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas manajemen pendidikan itu adalah dengan mengadopsi suatu konsep yang digunakan dalam lembaga bisnis, yaitu konsep mutu terpadu (*total quality*).

C. Penerapan Mutu Terpadu dalam Pendidikan

1 Dimensi Mutu dalam Produksi Jasa

Kotler (1994) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang di tawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau

² Aziziy, A. Qodri, “Pengantar”, dalam Abdul Rachman Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak bangsa Visi Misi dan Aksi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004. (azizy, 2004:ix)

³ Gaffar, *perencanaan Pendidikan teori dan Metodologi*, jakarta: P2LPTK, 1989, dalam E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.h. 19-20

AL-ISHLAH

Jurnal Pendidikan

tidak pada produksi fisik.⁴ Menurut Edwar Sallis, pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan⁵ (Syafarudin, 2002:46). Di sisi lain, lembaga pendidikan sendiri memiliki pelanggan-pelanggan yang dapat dikategorikan menjadi pelanggan internal (guru, dosen dan anggota staf lainnya) dan pelanggan-pelanggan eksternal perlu mendapat kepuasan terhadap mutu jasa pendidikan yang diperolehnya⁶ (Sagala, 2004:44-45). Jika konsep dimensi mutu dalam layanan jasa yang di kemukakan Voehl dan Lindsay diterapkan dalam lembaga pendidikan (perguruan tinggi misalnya), maka penilaian kualitas jasanya bisa digambarkan sebagai berikut:

Pertama, waktu (*time*): perguruan tinggi memberikan pelayanan dengan cepat. *Kedua*, ketepatan waktu (*timeliness*): perguruan tinggi memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal. *Ketiga*, kelengkapan (*completeness*): perguruan tinggi memberikan pelayanan dengan lengkap sesuai dengan pesanan. *Keempat*, sopan-santun (*courtesy*): karyawan terdepan perguruan tinggi (satpam, pegawai sekretariat, resepsionis kalau ada dan lain-lain) memberikan penyambutan dan pelayanan dengan sopan, ramah, respek dan penuh perhatian kepada pelanggan. *Kelima*, konsistensi (*consistency*): pelayanan yang diberikan perguruan tinggi sama tidak pandang bulu. *Keenam*, kemampuan akses dan kenyamanan (*accessibility and consistency*): pelayanan mudah diakses seperti mudah menemukan dosen, kampus mudah dijangkau dari segi jarak dan kemudahan kendaraan, tersedianya telepon dan faks. *Ketujuh*, akurasi (*accuracy*): perguruan tinggi memberikan pelayanan secara tepat sejak pertama. *Kedelapan*, ketanggapan (*responsiveness*): karyawan menanggapi, melayani dan memecahkan problem yang dihadapi para pelanggannya (mahasiswa misalnya) dilakukan dengan cepat, tidak menunda-nunda.

Dalam konteks penerapan penerapan mutu terpadu dalam pendidikan, hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah adanya komitmen dan kesungguhan tiga pihak penyelenggara yang saling terkait satu sama lain, yaitu pemerintahan atau departemen pendidikan pusat, pemerintahan atau departemen pendidikan daerah, dan pihak sekolah atau masyarakat yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Syafi'ie, 2001:53). Ketiga pihak ini, bertanggung jawab terhadap berhasil tidaknya suatu proses pendidikan. Semua pihak terkait harus dilibatkan dalam peningkatan mutu pendidikan.

⁴ Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2000.h.6

⁵ Syafarudin, 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, Jakarta: PT Grasindo, 2002.h 46

⁶ Sagala, Syaiful, 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah & Masyarakat Strategi Memenangkan Persaingan Mutu*, Jakarta: PT Nimas Multitima, 2004.h. 44-45

Masing-masing pihak bertanggung jawab terhadap kerja dalam peningkatan mutu pendidikan sesuai dengan kapasitas dan fungsinya masing-masing.

2. Kontrol Mutu Terpadu dalam Pendidikan

Konsep kontrol mutu yang dipergunakan dalam lembaga pendidikan adalah mendeteksi dan mengeliminasi apakah komponen-komponen layanan belajar sudah memenuhi standar atau belum. Setiap peristiwa dalam proses maupun produk layanan belajar. Dalam penerapannya, kontrol mutu adalah pekerjaan inspeksi atau pengawasan yang hanya dapat dilakukan oleh orang yang mengerti secara profesional⁷

Dalam dunia pendidikan Indonesia, sebelum otonomi daerah, seperti dinyatakan Tilaar manajemen yang ada masih terlalu sentralistis dan birokratis. Dalam suatu sistem yang sentralistis dan birokratis ruang gerak yang untuk melakukan inovasi untuk peningkatan mutu yang sangat terbatas. Dengan demikian, pola manajemen yang sentralistis dan birokratis dinilai tidak kondusif bagi peningkatan mutu pendidikan⁸. Ini mengisyaratkan bahwa model kontrol mutu secara sentralistis dan birokratis kurang menguntungkan bagi dunia pendidikan. Oleh karena itu, konsep kontrol mutu yang dipakai Amerika Serikat seperti dikemukakan Voehl dan Lindsay tampaknya kurang tepat jika diterapkan dalam dunia pendidikan. Konsep tersebut cenderung mengekang aktifitas yang terjadi dalam proses pendidikan yang bersifat dinamis.

Kontrol pasar terhadap dunia pendidikan adalah tantangan bagi dunia pendidikan itu sendiri. Sisi baiknya adalah bahwa setiap lembaga pendidikan akan berusaha seoptimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pasar. Konsekuensinya adalah, hanya produk jasa yang dibutuhkan pasar saja yang “dijual” oleh lembaga pendidikan. Akan tetapi permasalahannya adalah bahwa jika pendidikan berorientasi hanya pada bagaimana memenuhi kebutuhan pasar, sedangkan disisi lain bahwa pasar tidak selamanya “rasional”, maka bisa dikatakan bahwa tidak selamanya pula bahwa kontrol pasar sepenuhnya terhadap pendidikan adalah baik.

Kontrol mutu pendidikan yang diserahkan kepada suatu kaum atau klan (yang kemudian diterjemahkan sebagai “komitmen”), patut dipertimbangkan untuk diterapkan dalam dunia pendidikan. Komitmen bersama untuk memajukan mutu pendidikan harus dimiliki oleh semua

⁷ Sagala., *Ibid* 49)

⁸ Tilaar, H.A.R., 2001. *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta: Tera Indonesia, h. 71

pihak yang terlibat dalam dunia pendidikan, baik pemerintahan pusat, daerah, sekolah bahkan oleh masyarakat dan siswa sendiri sebagai pelanggan eksternal pendidikan. Masing-pihak mengontrol mutu sesuai kapasitas dan posisi masing-masing.

Dalam perspektif mutu terpadu, para manajer pendidikan hendaknya berpandangan bahwa:

1. Semua orang yang terlibat dalam dunia pendidikan adalah bagian dari proses pendidikan
2. Segala proses pendidikan harus diawasi, oleh karna itu diperlukan keberadaan pengawas
3. Para manajer pendidikan harus juga mengfungsikan diri sebagai pengontrol setiap proses pendidikan. Proses tersebut melibatkan perancangan pendidikan, pengontrolan proses oleh penyelenggara pendidikan, dan para manajer pendidikan harus melibatkan semua pihak untuk mendapatkan komitmen mereka dalam perancangan, perancangan kembali dan mengontrol proses pendidikan agar tetap produkti.

3 Siklus Kontrol Mutu dalam Pendidikan

Berkaitan dengan manajemen pendidikan, jika model siklus kontrol mutu terpadu PDSA atau PDCA yang dikemukakan oleh Voehl dan Lindsay digunakan, ia akan dapat memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, yaitu kebutuhan para siswa atau mahasiswa dan masyarakat akan mutu lulusan dan budaya perusahaan, yaitu budaya organisasi satuan pendidikan dan organisasi vertikal yang melayani, serta kebutuhan lingkungan tempat pelanggan berada sebagai bagian dari kemampuannya menghadapi persaingan⁹ (Sagala, 2004:37).

Dengan demikian manajemen pendidikan dalam perspektif mutu terpadu adalah melakukan perbaikan pelayanan belajar secara kontinyu. Perbaikan ini akan menilai hasil dan perbaikannya sehingga produk dan jasanya selalu memenuhi perkembangan tuntutan kebutuhan yang dapat diterima pelanggan.

D. Kesimpulan

1. Mutu terpadu dalam pendidikan adalah totalitas corak dan karakteristik dari suatu jasa yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu dari pelanggannya, atau seperangkat filosofi dan konsep yang dengannya sistem manajemen pendidikan diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pendidikan

⁹ Sagala, *Op.Cit* h. 37).

AL-ISHLAH

Jurnal Pendidikan

yang efisien untuk meyakinkan keberlanjutan, kepuasan pelanggan yang komprehensif dan pihak yang berkepentingan terhadap lembaga pendidikan secara maksimal. Manajemen pendidikan dalam perspektif mutu terpadu, seharusnya selalu berusaha secara terus menerus untuk memenuhi atau melebihi harapan-harapan pelanggan dan *stakeholder* pendidikan.

2. Dalam menerapkan menerapkan mutu terpadu dalam pendidikan, masing-masing pihak atau fungsi yang bertanggung jawab terhadap mutu pendidikan harus dilibatkan dalam setiap proses pendidikan dan masing-masing bertanggung jawab terhadap mutu kerjanya dan mutu pendidikan sebagai hasil dari kerja kelompok.
- 3 Setiap proses dalam penyelenggaraan pendidikan dalam perspektif mutu terpadu harus diawasi agar tetap produktif. Proses-proses itu itu harus diperhatikan kinerja produksi jasa yang melibatkan dimensi-dimensi mutu jasa yang sangat menentukan bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa pendidikan.

Daftar Pustaka

- Aziziy, A. Qodri, 2004. "Pengantar", dalam Abdul Rachman Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak bangsa Visi Misi dan Aksi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada,
- Gaffar, 2002. *perencanaan Pendidikan teori dan Metodologi*, Jakarta: P2LPTK, 1989, dalam E. Mulyasa, *Menajemen Berbaris Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Mulyasa, E., 2001. *Menajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implentasi*, Bandung: Remaja rosdakarya,
- Nasution, M.N., *Menajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Sagala, Syaiful, 2004. *Menajmen Berbasis Sekolah & Masyarakat Strategi Memenangkan Persaingan Mutu*, Jakarta: PT Nimas Multima,
- Sanaky, Hujair AH, , 2003. *Paradigma Pendidikan Islam: Membangun Masyarakat Madani Indonesia*, Yogyakarta: Safria Insani Press & Magister Studi Islam UII.

AL-ISHLAH

----- *Jurnal Pendidikan* -----

Syafrudin, 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, Jakarta: PT Grasindo,

Tilaar, H.A.R., *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta: Tera Indonesia, 2001.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI,

Voehl, Frank, and William M. Lindsay, 1997 “Overview of Total Quality”, dalam W.M. Lindsay dan J.A. Petrick, *Total Quality and Organization Development*, Delray Beach, florida: ST Lucie Press,.