

SOSIALISASI TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) UNTUK MENINGKATKAN MUTU BELAJAR SISWA BAGI GURU

Khairani sakdiah. S.Pd., M.Ak¹
Muhammad Zulkifli Hasibuan. SE., M.Si²
Universitas Muslim Nusantara Al washliyah
Ranihidayat72@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat merupakan suatu media untuk menjembatani dunia pendidikan dengan masyarakat, dimana perguruan tinggi dihadapkan pada masalah bagaimana agar warga masyarakat mampu menghadapi tantangan lebih jauh ke depan di era globalisasi. Pada Pengabdian masyarakat kali ini pengabdian menawarkan untuk memberikan solusi yang di rasa begitu sangat di butuhkan oleh para guru di SMP Negeri 1 Batang kuis di dalam hal pelayanan kepada para peserta didik. Hal ini mengapa di rasakan perlu dalam sekolah karena untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien seharusnya satuan pendidikan melakukan perencanaan, pelaksanaan penilaian proses pembelajaran, dan pengawasan yang baik. Perencanaan peningkatan mutu tersebut di SMP Negeri 1 Batang Kuis telah dibuat secara rutin dan konsisten yang harus di dukung oleh dokumen kurikulum, silabus untuk setiap mata pelajaran, rencana pelaksanaan pembelajaran, buku teks pelajaran, pedoman penilaian, dan alat/ media pembelajaran. Salah satu tantangan penting yang dihadapi sekolah adalah bagaimana mengelola sebuah mutu. Dalam pengabdian ini memperkenalkan kepada para pembaca tentang Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management {TQM}) dan relevansinya dengan pendidikan. Tujuannya adalah untuk mempersiapkan tenaga manajer pendidikan professional yang sangat menguasai isu-isu TQM dan teknik-teknik manajemen mutunya, serta menjadikan dalam proses pembelajaran lebih berinovasi lagi karena di dalamnya terdapat indikator yaitu : Fokus kepada pelanggan, perbaikan total, dan berkesinambungan. Jadi dengan adanya unsur ke tiga indikator tersebut dalam TQM akan menjadikan lagi suatu instansi lebih bagus manajemennya dan hasil siswa yang di hasilkan.

Kata Kunci : *Total quality manajemen, peningkatan mutu, sekolah, siswa*

ABSTRACT

Community service is a medium to bridge the world of education with the community, where universities are faced with the problem of how citizens can face challenges further ahead in the era of globalization. At the Community Service this time the service provider offered to provide a solution that was felt so desperately needed by teachers in the SMP Negeri 1 Batang quiz in terms of service to the students. This is why it is felt necessary in school because the implementation of effective and efficient learning processes should be carried out by the education unit in planning, evaluating the learning process, and supervising. Planning for improving the quality in Batang Kuis State Middle School has been made routinely and consistently that must be supported by curriculum documents, syllabus for each subject, learning implementation plan, textbooks, assessment guidelines, and learning tools / media. One of the important challenges facing schools is how to manage a quality. In this service it introduces to readers about Integrated Quality Management (TQM) and its relevance to education. The aim is to prepare professional education manager staff who are very knowledgeable about TQM issues and quality management techniques, and make the learning process more innovative because there are indicators, namely: Customer focus, total improvement, and continuity. So the presence of the elements of the three indicators in TQM will make an agency better management and student outcomes produced.

Keywords: *Total quality management, quality improvement, school, students*

1. PENDAHULUAN

Keadaan SMP Negeri Batang Kuis dari segi sosial umumnya penduduknya bekerja dalam bidang pertanian, buruh pabrik dan tukang bangunan ini membuat dari segi ekonomi pendapatan orang tua sangat rendah dan berpengaruh kepada tingkat pendidikan di SMP Negeri

I Batang Kuis. Sehingga SMP Negeri I Batang Kuis belum menghasilkan keterampilan sesuai kebutuhan yang diharapkan. Berdasarkan keadaan geografis dan sosial ekonomi penduduk untuk itu SMP negeri I Batang Kuis harus dapat mengoptimalkan pendidikan

pendidikan yang harus mengejar perkembangan pembangunan infrastruktur wilayah yang akhirnya kota Batang Kuis memerlukan kompetensi lulusan yang dapat bersaing dalam pendidikan. Oleh karena itu perlu perbaikan baik pada aspek administrasi/ perencanaan, proses pembelajaran, penilaian dan sarana prasarana pendukung.

Untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien seharusnya satuan pendidikan melakukan perencanaan, pelaksanaan penilaian proses pembelajaran, dan pengawasan yang baik. Perencanaan di SMP Negeri I Batang Kuis telah dibuat secara rutin dan konsisten yang harus di dukung oleh dokumen kurikulum, silabus untuk setiap mata pelajaran, rencana pelaksanaan pembelajaran, buku teks pelajaran, pedoman penilaian, dan alat/ media pembelajaran. Salah satu tantangan penting yang dihadapi sekolah, perguruan tinggi maupun universitas adalah bagaimana mengelola sebuah mutu. Dalam buku ini memperkenalkan kepada para pembaca tentang Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management {TQM}*) dan relevansinya dengan pendidikan. Tujuannya adalah untuk mempersiapkan tenaga manajer pendidikan profesional yang sangat menguasai isu-isu TQM dan teknik-teknik manajemen mutunya.

Fakta-fakta dari berbagai sumber media cetak dan elektronik menunjukkan bahwa masih banyak keluhan masyarakat tentang rendahnya mutu pelayanan publik saat ini. Masyarakat menilai kinerja pelayanan lembaga milik pemerintah tidak bekerja secara maksimal dan terkesan apa adanya. Pendidikan sebagai salah satu sektor pelayanan publik pemerintah, tidak luput dari berbagai kritikan masyarakat yang menginginkan perubahan bersifat signifikan dan mendesak. Janji pemerintah terhadap setiap warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bermutu belum terbukti.

Sebagai jawaban atas tantangan ini maka pemerintah mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM bidang pendidikan adalah tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan daerah untuk menjamin kualitas pelayanan sektor pendidikan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Permasalahan Kemitraan

Mitra adalah rekan, Dalam PKM ini yang menjadi mitra adalah sekolah SMP N 1 Batang kuis khususnya adalah para dewan guru SMP Negeri 1 baik berstatus guru negeri dan guru swasta. Berdasarkan analisis situasi dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang di hadapi oleh mitra, adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya sosialisasi tentang Total quality manajemen yang di peroleh oleh sekolah tentang bagaimana peningkatan manajemen mutu terbaik bagi guru di SMP N 1 Batang kuis.
2. Perlunya peningkatan mutu manajemen bagi guru sekolah di SMP Negeri 1 Batang kuis dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada para siswa.
3. Guru belum menerapkan sepenuhnya Total quality manajemen (TQM) di sekolah tersebut karena perlunya adanya perbaikan yang berkesinambungan.

Adanya ketidakpuasan *stakeholder* terhadap pelayanan sebuah lembaga pendidikan maka mengadopsi istilah *Total Quality Management (TQM)* yang pada mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang

berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memosisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa.

Solusi

Permasalahan yang muncul adalah belum adanya sosialisasi dan pelatihan yang di berikan kepada para guru dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu atau yang di kenal dengan *Total Quality Manajemen* (TQM) dalam proses pembelajaran, karena TQM tidak hanya perlu di kalangan organisasi ataupun instansi pemerintahan. Akan tetapi TQM ini juga di perlukan dalam sebuah sekolah dalam peningkatan mutu di sekolah ataupun di kelas. Karena dengan adanya TQM maka akan dapat meningkatkan gairah belajar siswa dan guru juga perlu selalu adanya inovasi dalam proses pembelajaran. Sebagai jawaban atas tantangan ini maka pemerintah mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM bidang pendidikan adalah tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan daerah untuk menjamin kualitas pelayanan sektor pendidikan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu Implikasi pada institusi pendidikan baik pusat maupun daerah sebagai organisasi penyelenggara pada sektor pendidikan sebagaimana tertuang dalam peraturan tersebut di atas, memiliki fungsi ganda. Fungsi ganda tersebut dimaksudkan untuk memenuhi tujuan internal kelembagaan dan fungsi sosial memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh *stakeholder* pengguna dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk menjamin keterlaksanaan fungsi-fungsi yang di atas maka diperlukan suatu konsep dan kebijakan operasional peningkatan kualitas penyelenggara jasa pendidikan melalui berbagai pendekatan dan metode manajerial. Pada tataran implementasi tentang konsep mutu, bahwa satuan pendidikan formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu. Oleh karena itu, manajemen kualitas lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan untuk mengintegrasikan semua fungsi oragnaisasi yang berfokus pada pemenuhan keinginan *stakeholder*.

Tujuan penjaminan mutu adalah memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan minimal pendidikan secara berkelanjutan (*continous improvement*), yang dijalankan oleh suatu penyelenggara pendidikan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan kegiatan yang bersifat operasional. Pendidikan yang bermutu dan satuan pendidikan yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah *Total Quality Management* (TQM) pada sistem pendidikan nasional.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S Jerome menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu :

1. Fokus pada pelanggan.
2. Keterlibatan total
3. Pengukuran
4. Komitmen
5. Perbaikan berkelanjutan (2005).

Untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di lingkungan pendidikan tersebut terletak pada Manajemen mutu terpadu yang akan memberi solusi para professional pendidikan untuk menjawab tantangan masa kini dan masa depan . Karena Manajemen Mutu Terpadu dapat digunakan untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis dan pemerintah. Manajemen Mutu terpadu dapat membentuk masyarakat responsive terhadap perubahan tuntutan masyarakat di era globalisasi ini. Manajemen Mutu Terpadu juga dapat membentuk sekolah yang tanggap dan mampu merespon perubahan yang terjadi dalam bidang pendidikan demi memberikan kepuasan pada *stakeholder*. Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Pada kesempatan ini, lembaga pendidikan Islam harus mampu merubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada mutu semua aktifitas yang berinteraksi didalamnya, seluruhnya mengarah pencapaian pada mutu.

Ada enam unsure dasar dalam yang mempengaruhi suatu produk :

1. Manusia
2. Metode
3. Mesin
4. Bahan
5. Ukuran
6. Evaluasi Berkelanjutan.

Untuk mewujudkan hal tersebut maka kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif.

- b. Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- c. Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan.
- d. Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah.
- e. Bekerja dengan Tim manajemen.
- f. Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. (E.Mulyasa : 2004: 126)

Selain itu, kepemimpinan kepala sekolah dan kreatifitas guru yang professional, inovatif, kreatif, merupakan salah satu tolok ukur dalam Peningkatan mutu pembelajaran di sekolah ,karena kedua elemen ini merupakan figur yang bersentuhan langsung dengan proses pembelajaran. Kedua elemen ini juga merupakan figur sentral yang dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat (orang tua) siswa, kepuasan masyarakat akan terlihat dari *output* dan *outcome* yang dilakukan pada setiap periode. Jika pelayanan yang baik kepada masyarakat dilakukan, maka mereka tidak akan secara sadar dan secara otomatis akan membantu segala kebutuhan yang di inginkan oleh pihak sekolah, sehingga dengan demikian maka tidak akan sulit bagi pihak sekolah untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan di sekolah. Pendidikan dan pembelajaran tidak akan bertambah baik mutunya bila guru-guru tidak ingin dan berusaha menjadi guru yang bermutu. Mutu pendidikan akan meningkat bila prinsip MMT tersebut di atas diperhatikan dan dilaksanakan secara berkelanjutan dalam institusi dibawah pimpinan yang *committed* dan konsisten pada mutu. Standar mutu pendidikan tidak statis.

Setiap kali ditetapkan standar mutu pendidikan yang dapat dicapai dengan kemampuan yang ada. Tingkatkan standar mutu produk secara berkelanjutan seiring dengan meningkatnya kemampuan institusi. Mutu pendidikan akan menentukan mutu bangsa di masa depan.

Standar kualitas atas produk atau jasa sangatlah penting adanya, agar supaya mutu barang atau jasa yang dihasilkan dapat diukur dan dinilai secara obyektif. Disamping itu dengan adanya standar mutu tersebut, pengadaan barang atau jasa, serta penyajiannya akan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pendidikan menengah, proses belajar mengajar adalah merupakan bagian terpenting dari jasa yang disajikan oleh pendidikan menengah, bahkan merupakan jasa terpenting dari pada jasa-jasa lainnya, karena proses pembelajaranlah yang paling utama dibutuhkan oleh para pelanggan, lebih khusus lagi pelanggan eksternal primer. Dengan proses pembelajaran pulalah kualitas output dari pendidikan menengah ditentukan. Oleh sebab itu standarisasi komponen proses belajar mengajar sangatlah perlu diusahakan. Komponen-komponen yang utama dari proses pembelajaran di pendidikan menengah terdiri dari :

- a. Kurikulum
- b. pengajaran dan evaluasi
- c. guru
- d. siswa
- e. instrumen atau alat Bantu

DAFTAR PUSTAKA

Tan & Hunter (2002), *The Repertory Grid Technique: A Method for Study of Cognition in Information System*, *MIS Quarterly*, 20 (1).

Pradiansyah A. (1998), "Corporate Restructuring: Mempertimbangkan Faktor Manusia", *Usahawan*, 27, page 15-18.

Anwar Prabu Mangkunegara, 2003, perencanaan dan pengembangan

Sumber Daya Manusia, Bandung, PT Refika Aditama.

_____, 2005, *Evaluasi kinerja SDM*, Bandung, PT Refika Aditama. Abdul Latief, 1993, *membangun SDM yang mandiri dan professional*, pemikiran Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia, Jakarta Departemen Tenaga Kerja R.I.

As'ad Moh, 2000, *Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberty Ahmad S. Ruky, 2001, *system Manajemen Kinerja*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Al Rasyid, Harum. 1998, *Statistika Sosial*, Program Pasca Sarjana UNPAD, Bandung.

Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Dessler, Gary, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Jakarta :PT. Prenhalindo.

Hani Handoko, 2008, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Yogyakarta, BPFE.

Malayu S.P , Hasibuan , 1996, *Organisasi & Motivasi* , Jakarta, PT. Bumi aksara.

Malayu S,P , Hasibuan , 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara. Nana Syaodih Sukmadinata, 2008, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

Pambudi Tika, 2006, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta, PT Bumi Aksara. *Panduan Studi, Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI)*, Bandung, tahun Akademik 2007-2008.

Sondang P Siagian, 1995, *Filsafat Administrasi*, Jakarta PT. Toko Gunung Agung.

Suhaimi Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi II, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Winardi, 2001, *Motivasi & Pemotivasian Dalam Manajemen*, Jakarta , PT RAJAGRAFINDO

Wahyudi Bambang, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Bandung :

Sulita. Widjana, Adang, 2005, *Pengaruh Budaya kerja dan pola Pengembangan karier terhadap kepuasan kerja serta implikasinya kepada kinerja pegawai*, Disertasi Universitas Padjajaran Bandung.

Achmad Ichsan, 2000, *Pendidikan dan Pelatihan*, Jakarta, Pembimbing Masa

Tjiptono dan Diana, 2001, *Total Quality Management*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Hartarini dkk, *Analisa penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada PG Soedhono Ngawi*, Ekomaks vo.1 no.2 sep. 2012.