

QUALITY ASSURANCE DALAM PENDIDIKAN

Oleh: Diding Nurdin*)

ABSTRAK

Konsep quality assurance dunia bisnis dapat diadopsi ke dalam dunia pendidikan sebagai salah satu konsep yang dapat meningkatkan mutu lulusan. Dalam hal ini tentunya dunia bisnis dengan dunia pendidikan memiliki output yang berbeda. Dunia bisnis menghasilkan produk yang dapat dinilai atau diukur secara pasti karena berupa barang, sedangkan output pendidikan berupa manusia yang memiliki dimensi yang kompleks sehingga penilaiannya pun sangat beragam. Namun demikian, secara filosofis konsep quality assurance dapat diterapkan dalam dunia pendidikan, tentunya melalui proses yang panjang dan bertahap.

Kata Kunci : Mutu, penjaminan mutu, mutu sekolah.

Definisi Mutu dan Penjaminan Mutu

Para ahli tidak semua sependapat dengan pengertian mutu dalam arti yang sama. Sebagaimana dikemukakan oleh Juran (1995), mutu didefinisikan sebagai M-Kecil dan M-Besar. M-Kecil adalah mutu dalam arti sempit, berkenaan dengan kinerja bagian organisasi, dan tidak dikaitkan dengan kebutuhan semua jenis pelanggan. M-Besar adalah mutu dalam arti luas, berkenaan dengan seluruh kegiatan organisasi yang dikaitkan dengan kebutuhan semua jenis pelanggan. M-Besar inilah yang dimaksudkan dengan mutu terpadu. Crosby (1984) menegaskan bahwa dalam pengertian mutu terkandung makna "*kesesuaian dengan kebutuhan.*" Tenner dan De Toro (1992:31) mengemukakan bahwa "*Quality a basic business strategy that provides and service that completely satisfy both internal and external customers by meeting their explicit expectation.*"

Implikasi dari makna filosofis itu dalam praktek manajemen pendidikan adalah bahwa dalam rangka memproduksi barang atau jasa pertimbangan, aspirasi, keinginan, harapan dan kepuasan konsumen harus diperhitungkan. Selain itu semua faktor

yang terkait dengan proses produksi harus dikelola sedemikian rupa sehingga menjamin produksi yang dihasilkan memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat didefinisikan bahwa mutu adalah perpaduan sifat-sifat barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan bahkan melebihi harapan pelanggan, baik yang tersurat maupun yang tersirat.

Dalam menentukan mutu barang atau jasa dapat dipakai ukuran subyektif. Apabila seseorang melihat sebuah mobil dan menurut pendapatnya baik, maka menurut orang itu baik tersebut bermutu. Sebelum Perang Dunia II, mutu mobil ditentukan oleh pihak produsen saja. Konsumen menerima saja pada umumnya. Apa yang dihasilkan produsen sudah dianggap bermutu. Mutu yang ditentukan secara subyektif atau hanya oleh suatu pihak adalah mutu dalam arti *absolut* atau bersifat absolut. Dalam konsep klasik, mutu suatu produk ditentukan oleh produsen sedangkan dalam konsep modern mutu ditentukan oleh konsumen atau tergantung pada penilaian konsumen. Dalam konsep

* Diding Nurdin adalah Dosen FIP UPI & Ketua Forum Komunikasi Mahasiswa (FKM) PPs - Universitas Pendidikan Indonesia

klasik ini mutu menunjukkan kepada sifat yang menggambarkan derajat "baik" nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga. Adapun dalam konsep relatif mutu menunjukkan kepada sifat suatu produk apakah memuaskan konsumen atau tidak.

Mohammad Ali (2000:28) menegaskan bahwa pada konsep mutu yang bersifat absolut, derajat (*degree*) baiknya produk, barang atau jasa, mencerminkan tingginya harga barang atau jasa itu serta tingginya standar atau tingginya penilaian dari lembaga yang memproduksi atau memasok barang itu. Sedangkan dalam konsep mutu yang bersifat relatif, derajat mutu itu tergantung pada penilaian dari pelanggan yang memanfaatkan produk tersebut. Filosofi klasik tentang mutu dewasa ini telah berubah. Perubahan itu dapat diidentifikasi dari orientasinya yang semula pada produsen telah bergeser pada pelanggan. Mutu suatu produk tidak ditentukan oleh produsen, melainkan ditentukan oleh pelanggan dengan kriteria yang digunakan adalah memuaskan atau memenuhi pelanggan (Rinerhart, 19993).

Sedangkan mutu dalam arti *relatif*, ukuran mutu adalah kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelanggan pada hakikatnya ikut menentukan mutu, jadi bukan hanya produsen yang menentukannya. Kebutuhan pelanggan berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, mutu juga berubah. Mutu yang didasarkan pada kebutuhan pelanggan adalah mutu dalam arti relatif. Mutu suatu produk adalah paduan sifat-sifat produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan konsumennya, baik yang tersirat maupun yang tersurat (Tjiptono dan Diana, 1996; dan Sallis, 1993).

Perkembangan selanjutnya adalah penjaminan mutu, hal ini sejalan dengan sifat kebutuhan pelanggan dan pengetahuan produsen yang berpadu. Secara umum yang dimaksud penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelan-

jutatan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan (Depdiknas, 2003). Sedangkan menurut Slamet Margono (1996:22) jaminan mutu bertujuan untuk pencegahan kesalahan (*prevention*). Karena itu, dalam proses pengadaan produk diusahakan agar setiap langkah dilaksanakan dengan cermat sejak permulaan dan terus diawasi selama pemrosesan. Prinsip "*pencegahan*" lebih baik dari "*perbaikan*" dipegang teguh. Apabila ada kesalahan, pada waktu pemrosesan itu juga dilakukan perbaikannya. Dengan demikian, produk dijamin tidak cacat lagi. Kekuatan sistem penjaminan mutu bahwa mutu produk terjamin dengan pelaksanaan prinsip pencegahan secara ketat. Yang mungkin dapat dianggap kelemahan ialah bahwa biaya keseluruhan yang diperlukan pada permulaan barangkali dianggap tinggi, karena untuk jaminan mutu itu harus tersedia SDM yang bermutu andal. Tetapi dalam perhitungan jangka panjang sistem ini jauh lebih menguntungkan, terutama karena berbagai pemborosan tak terjadi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mutu tidak mahal, yang mahal adalah yang tak bermutu. Dalam penjaminan mutu ini tidak hanya dilaksanakan pada saat barang itu selesai diproduksi, tetapi mulai dari bahan (*masukan mentah*), proses dan alat yang digunakan, sampai kepada produk yang dihasilkan.

Pengelolaan Mutu Pendidikan dengan Sistem Penjaminan Mutu

Pengelolaan mutu dalam pendidikan banyak mengadopsi konsep manajemen mutu terpadu (TQM). Sebagaimana ditegaskan oleh E. Sallis (1994:14) bahwa "*TQM is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants, and expectations.*"

Dari definisi di atas, manajemen mutu terpadu menekankan pada dua konsep utama. *Pertama*, sebagai suatu filosofi dari

perbaikan terus-menerus (*continous improvement*), dan *kedua*, berhubungan dengan alat-alat dan teknik perbaikan mutu seperti "*branstorming*" dan "*force field analysis*" (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan. Aplikasi TQM dalam satuan pendidikan dapat pula disebut *Total Quality School (TQS)* sebagaimana Arcaro (1995) yang dikutip oleh Jalal dan Supriadi (2001) yang dibangun lima pilar, yaitu:

1. Fokus kepada pelanggan baik internal maupun eksternal;
2. Adanya keterlibatan total;
3. Adanya ukuran baku;
4. Adanya komitmen;
5. Adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut Slamet Margono (1996:22) bahwa dalam sistem penjaminan mutu, ada tiga fokus yang menjadi perhatian utama dalam manajemen pendidikan, yaitu:

1. Memahami kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya;
2. Menerjemahkan kebutuhan pelanggan itu ke dalam perencanaan dan pemrosesan untuk menghasilkan produk yang bermutu
3. Memadukan partisipasi aktif semua pihak yang terkait dalam usaha peningkatan mutu terus-menerus, yang mengimplikasikan keharusan memberdayakan seluruh SDM organisasi dan adanya kepemimpinan yang andal (*visioner*; pemersatu, pemberdaya, terbuka dan delegatif).

Sasaran yang dituju dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, manajemen mutu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku yang harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Dengan kata lain, hakikat manajemen mutu adalah

suatu sistem manajemen yang secara terus menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan kualitas yang tinggi, memperkecil kegagalan yang mengakibatkan kerugian, sehingga perbandingan antara output dan input menjadi tinggi. Dalam bidang pendidikan, manajemen mutu merupakan cara dalam mengelola semua sumber daya pendidikan, yang diarahkan agar semua orang yang terlibat melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai atau melebihi kebutuhan pelanggan (*stakeholders*).

Dalam bidang pendidikan Herman & Herman (1995) mengatakan bahwa perubahan untuk penjaminan mutu harus dilakukan dengan memperhatikan tiga prinsip dasar utama, yaitu:

1. *Filosofi*. Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan dipandang sebagai lembaga produksi yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh para konsumennya. Mutu jasa yang dihasilkan ditentukan oleh sejauhmana dia memenuhi atau melebihi kebutuhan konsumen, baik konsumen internal maupun eksternal. Agar jasa yang dihasilkan itu secara terus menerus disesuaikan dengan konsumen, maka *feedback* dari konsumen sangat penting untuk dijadikan dasar dalam menentukan derajat mutu yang harus dicapai.
2. *Tujuan*. Tujuan lembaga pendidikan adalah memproduksi jasa yang didistribusikan kepada semua konsumen baik internal (*guru dan karyawan*), dan eksternal (khususnya primer yaitu siswa). Setiap aktivitas yang menjadi jasa yang diproduksi harus diberikan dalam tingkatan mutu yang lebih tinggi.
3. *Proses*. Proses pendidikan, harus memperdulikan kesesuaian dengan konsumen eksternal. *Feedback* dari konsumen eksternal ini harus menjadi dasar dalam menentukan derajat mutu jasa yang diproduksi. Untuk mencapai derajat

mutu yang diinginkan itu lembaga pendidikan hanya menggunakan sumber daya manusia yang terdidik yang baik dengan sistem dan pengembangan produksi jasa yang memiliki nilai tambah yang memungkinkan konsumen memperoleh kepuasan yang tinggi.

Dalam menerapkan penjaminan mutu diperlukan pembakuan mutu dan standar mutu. Dalam bidang industri manufaktur maupun jasa, dewasa ini pembakuan mutu telah dilakukan internasional pembakuan mutu, yang pada mulanya bernama *quality system* yang dikeluarkan oleh British Standard 5750 atau BS 5750, yang terutama digunakan departemen pertahanan Inggris dan NATO dengan AQAP (*Allied Quality Assurance Procedures*).

Model penjaminan mutu apabila akan diterapkan dalam bidang pendidikan, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Komitmen yang tinggi dari seluruh unsur yang terlibat dalam proses pendidikan. Komitmen itu terutama dicerminkan dari kinerja yang semaksimal mungkin diarahkan untuk memberi jasa pendidikan kepada konsumen, terutama konsumen eksternal primer, yang sesuai dengan atau melebihi kebutuhannya.
2. Penilaian kebutuhan (*need assessment*), agar diketahui kebutuhan yang sebenarnya dari konsumen, dalam rangka menyelaraskan semua aktivitas dan sumberdaya yang digunakan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen perlu dilakukan identifikasi dan penilaian kebutuhan-kebutuhan konsumen. Ini

diantaranya bisa dilakukan dengan melalui survei kebutuhan.

3. Perencanaan strategik. Apabila kebutuhan konsumen telah dapat dikenali dan spesifikasi mutu telah ditetapkan, selanjutnya disusun perencanaan strategik. Langkah-langkah penyusunan strategik ini meliputi perumusan visi dan misi, identifikasi konsumen dan kebutuhannya, analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dan identifikasi faktor-faktor tertentu keberhasilan penyusunan rencana strategik, perumusan kebijakan dan rencana mutu, penyusunan rencana biaya dan evaluasi serta umpan balik.
4. Penyusunan rencana taktis. Rencana taktis ini berkaitan dengan bagaimana melaksanakan, apa sudah ditetapkan dalam rencana strategik, terutama menyangkut siapa akan melakukan apa, cara melaksanakan tugas-tugas, waktu penyelesaian setiap tugas dan sumber daya yang memungkinkan untuk digunakan.
5. Penilaian kemajuan. Salah satu kegiatan penting dalam kegiatan penting dalam kegiatan perbaikan mutu adalah penilaian kemajuan penilaian ini mencakup semua langkah yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan kemajuan yang telah dicapai dalam setiap langkah itu.

Dalam penerapan sistem manajemen penjamin mutu, sebagaimana dalam dunia industri, sebaiknya ada lembaga atau organisasi independen yang menanganinya serta mensertifikasi sekolah-sekolah yang

Tabel 1. Sifat-sifat Mutu Barang dan Jasa

Mutu Barang	Mutu Jasa
<ul style="list-style-type: none"> - Objektif - Konkrit - Berukuran Metrik - Mengutamakan perhitungan waktu penyampaian - Terbuat dari materi - Dapat dihitung dengan angka 	<ul style="list-style-type: none"> - Subyektif - Tak selalu konkrit - Umumnya berukuran afektif - Mengutamakan kepemerhatian - Terutama terdiri dari non materi (reputasi, sikap, tatakrama, dll) - Umumnya tak dapat dihitung dengan angka, tapi dengan perasaan, keyakinan, dll

derajat mutunya memenuhi kriteria baku mutu. Lembaga atau organisasi inilah yang melakukan pembakuan mutu setiap komponen fokus penjamin mutu.

Standar Mutu

Standar mutu dapat diartikan sebagai paduan sifat-sifat barang atau jasa, termasuk sistem manajemennya, yang relatif mantap dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang luas baik lokal dan nasional maupun internasional. Standar mutu dipergunakan sebagai tolok ukur mutu. Barang atau jasa, dan sistem manajemennya, dikatakan bermutu, jika mutunya sesuai dengan standar. Tenner dan De Toro (1992: 68), mengemukakan perbedaan sifat-sifat mutu barang dan jasa yang dapat dijadikan salah satu pedoman pada table 1:

Karena pendidikan adalah jasa, maka secara khusus sifat-sifat mutu jasa perlu dipahami lebih jauh. Sebagaimana dilukiskan oleh Tenner dan De Toro (1992:64-65), dapat diterapkan juga dalam bidang pendidikan:

keduanya terutama ialah adanya prinsip kesukarelaan dalam keanggotaan Masyarakat Mutu, sedangkan dalam Tim Mutu prinsip komando dominan (*pengaturan formal dari atas*). Ishikawa percaya bahwa hanya dengan kesukarelaan (*kesadaran sendiri*) mutu dapat dibudayakan dengan baik. Persamaan penting kedua badan itu ialah terbentuknya kekuatan kerjasama (*synergy*) dalam pembudayaan mutu. Tujuan pokok Masyarakat Mutu ialah:

- Memberikan sumbangan pikiran untuk meningkatkan mutu
- Menghargai kemanusiaan dan mengembangkan suasana kerja yang menyenangkan dan bernilai
- Mempergunakan kemampuan manusia secara maksimal, dan mengembangkan kemungkinan-kemungkinan seluas-luasnya.

Dalam trilogi Juran (1989) bahwa manajemen mutu terdiri dari tiga bagian pokok, yaitu: (a) perencanaan mutu, (b) pengendalian mutu, dan (c) peningkatan mutu. Isi pokok perencanaan mutu ialah

Kepercayaan (<i>Reliability</i>)	Keterjaminan (<i>Assurance</i>)	Penampilan (<i>Tangibility</i>)	Kepemerhatian (<i>Empathy</i>)	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Jujur Aman Tepat waktu Tersedia 	<ul style="list-style-type: none"> Kompeten Percaya diri Meyakinkan Objektif 	<ul style="list-style-type: none"> Bersih Sehat Buatan baik Teratur dan rapi Berpakaian rapih dan harmonis Cantik (indah) 	<ul style="list-style-type: none"> Penuh perhatian terhadap pelanggan Melayani dengan ramah dan menarik Memahami aspirasi pelanggan Berkomunikasi dengan baik dan benar Bersikap penuh simpati 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan Cepat memberi responsi terhadap permintaan pelanggan Cepat mem perhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan

Dalam sejarah perkembangan TQM di Amerika Serikat dan Jepang, ada dua jenis badan penting yang fungsi pokoknya ialah membudayakan mutu, yaitu (1) Tim Mutu (*Quality Team*) di AS (Scholtes:1988), dan (2) Masyarakat Mutu (*Quality Circle*) di Jepang (Masaaki Imai:1986). Perbedaan

mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menerjemahkan kebutuhan itu ke dalam program kegiatan, dan menyusun langkah-langkah dalam proses pelaksanaan program untuk menghasilkan produk yang bermutu. Penjaminan mutu dapat diselenggarakan melalui pelbagai model manajemen

kendali mutu. Salah satu model manajemen yang dapat digunakan adalah model PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continous improvement*) atau Kaizen mutu pendidikan. Beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak semua pelaku manajemen kendali mutu berbasis PDCA ialah:

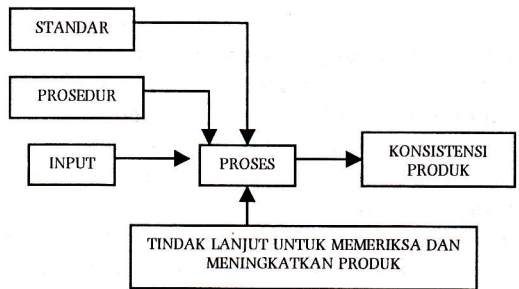
- a *Quality first*, yakni semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus memprioritaskan mutu;
- b *Stakeholders-in*, yaitu semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus dtujukan pada kepuasan stakeholders;
- c *The next process is our stakeholders*, bahwa setiap orang yang melaksanakan tugas dalam proses pendidikan, harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai stakeholder-nya yang harus dipuaskan;
- d *Speak with data*, bahwa setiap orang pelaksana pendidikan harus melakukan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dahulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa;
- e *Upstream management*, bahwa semua pengambilan keputusan di dalam proses pendidikan dilakukan secara partisipatif, bukan birokratik.

Konsep Penjaminan Mutu Sekolah

Sekolah sebagai lembaga yang menghasilkan jasa harus mulai bekerja keras mengelola seluruh dimensi yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Pertanyaan penting bagi para pengelola sekolah adalah bagaimana sekolah dapat memberikan pelayanan yang prima agar pelanggan memperoleh kepuasan. Perhatian yang sungguh-sungguh terhadap kebutuhan, harapan, bahkan kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menilai mutu suatu sekolah. Untuk menilainya

diperlukan adanya kriteria-kriteria penilaian pada masing-masing dimensi mutu. Menurut Sanusi (1990), dimensi-dimensi itu meliputi dimensi hasil belajar, dimensi mengajar, bahan kajian, dan dimensi pengelolaan. Dimensi hasil belajar dapat dipandang sebagai mutu output sedangkan dimensi pengelolaan dan mutu mengajar sebagai mutu proses, sementara dimensi bahan kajian sebagai mutu input. Berbagai dimensi tersebut dapat dipandang sebagai sumber-sumber mutu sekaligus sebagai fokus mutu dalam penjaminan mutu sekolah.

Dalam penerapan program penjaminan mutu, proses yang terjadi menggambarkan semua kegiatan yang menjamin produk yang dihasilkan melalui proses yang dijanjikan. Dengan sistem ini kebutuhan akan kegiatan inspeksi yang terbatas hanya memisahkan produk yang bagus dan jelek dapat dieliminasi atau dikurangi. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada gambar 1:



Gambar 1. Proses Penjaminan Mutu

Proses penjaminan mutu dimulai dengan penetapan standar, prosedur dan input suatu sistem, sementara produk dari proses penjaminan mutu tersebut adalah konsistensi antara standar, prosedur dalam proses dengan standar, prosedur dalam input yang telah ditetapkan sebelumnya. Derajat konsistensi antara berbagai standar mutu yang dijanjikan dalam input dengan pelaksanaan dalam proses, merupakan umpan balik dalam menindaklanjuti terutama untuk memeriksa dan meningkatkan kualitas pendidikan yang sedang dilak-

sanakan. Dalam praktik manajemen mutu, dalam rangka memproduksi barang atau jasa, pertimbangan, aspirasi, dan keinginan pelanggan harus diperhitungkan. Selain itu semua faktor yang terkait dengan proses produksi harus dikelola sedemikian rupa sehingga menjamin produk yang dihasilkan serta memenuhi bahkan melebihi keinginan dan harapan pelanggan. Penerapan pendekatan manajemen itu tidak lagi memerlukan pengendalian mutu setelah produk dihasilkan, melainkan semua sumber daya dan faktor yang terkait dengan proses produksi dikelola agar terjamin dihasilkan produk yang bermutu, yakni produk yang sesuai/melebihi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan (Mohammad Ali, 2000:31).

Dalam bidang pendidikan, manajemen mutu merupakan cara mengatur semua sumber daya pendidikan yang diarahkan agar semua orang yang terlibat di dalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai atau melebihi kebutuhan konsumen. Penerapan konsep ini dalam pendidikan memerlukan berbagai perubahan. Menurut Peter Cuttance (Mohammad Ali, 2000:32) menyarankan agar fokus penjaminan mutu dimunculkan dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan, yang dijalankan oleh sekolah dalam menentukan prioritas, yaitu tercapainya hasil belajar siswa?
2. Apa yang ingin dicapai oleh sekolah berkaitan dengan relevansi misi sekolah dengan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan? dan apa yang perlu dilakukan oleh sekolah selama kurun waktu 3-4 tahun dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik?
3. Keberhasilan apa yang telah dicapai oleh sekolah? Bagaimana sekolah mengetahui bahwa keberhasilan yang telah dicapai adalah sesuai dengan apa

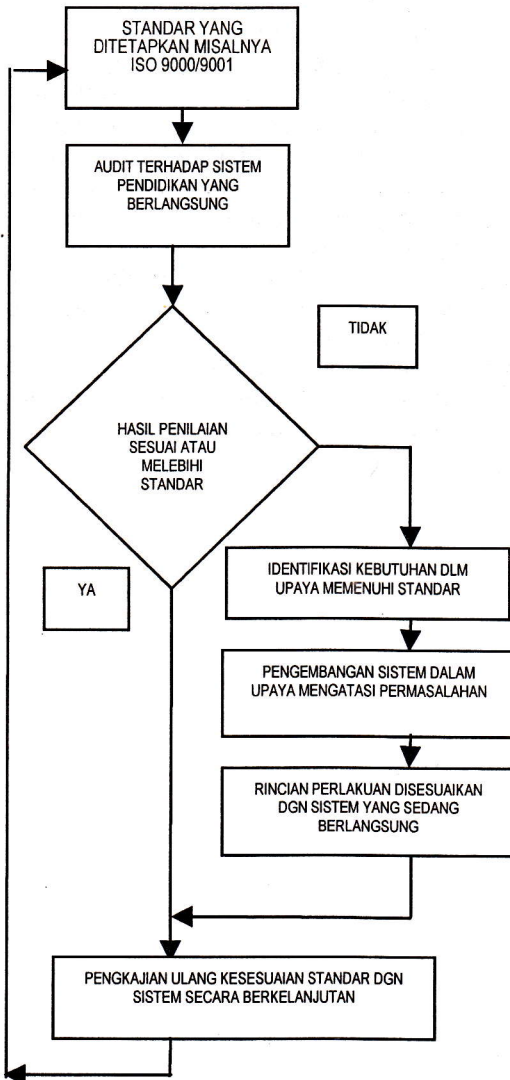
yang telah direncanakan? Serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi keberhasilan sekolah?

4. Bagaimana sekolah merespon tentang keberhasilan yang telah dicapainya?

Untuk menerapkan penjaminan mutu ada beberapa langkah yang dapat dijadikan pedoman bagi para pengelola pendidikan di sekolah. Langkah-langkah tersebut, yaitu: (1) penetapan standar, (2) pengujian/audit mengenai sistem pendidikan yang sedang berlangsung, (3) penyimpulan tentang ada tidaknya kesenjangan antara sistem yang ada dengan standar yang ditetapkan. Bila terdapat kesenjangan maka akan ditempuh langkah identifikasi kebutuhan dalam upaya untuk memenuhi standar yang ditetapkan, dilanjutkan dengan pengembangan sistem perbaikan dan memadukan sistem perbaikan dengan sistem yang sedang berlangsung. Namun bila tidak terdapat kesenjangan akan ditempuh pengkajian ulang kesesuaian standar dengan sistem secara berkelanjutan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2:

Proses penjaminan mutu harus dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip berikut:

1. Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab pimpinan melainkan menjadi tanggung jawab semua orang dalam organisasi.
2. Melakukan tindakan yang benar pada tahapan pertama berarti mencegah terjadinya kesalahan. Menunda pekerjaan dapat berakibat fatal bagi seluruh proses manajemen. Oleh karenanya pencegahan lebih baik dibanding dengan menanggulangi dan memperbaiki kesalahan.
3. Keberhasilan melaksanakan manajemen pada suatu proses sangat ditentukan oleh iklim organisasi, yaitu komunikasi dan tim kerja yang kompak. Dengan berkomunikasi dan bekerjasama semua orang mengetahui apa yang seharusnya dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan waktu yang tepat, dimana dan dengan siapa setiap orang harus berhubungan.



Gambar 2. Diagram Alur Penjaminan Mutu (Diadopsi dari Quality Assurance Handbook, 2000).

Penutup

Tujuan dari diadakannya penjaminan mutu (*quality assurance*) adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan mutu merupakan bagian yang menyatu dalam bentuk mutu produk atau jasa suatu

lembaga. Dengan diterapkannya penjaminan mutu dalam pendidikan diharapkan mutu pendidikan dapat meningkat terus sesuai dengan kebutuhan, harapan dan kepuasan berbagai pihak (*stakeholders*).

Daftar Pustaka

Ali, M., (2000), *Sistem Penjaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan*, *Jurnal Mimbar Pendidikan*, No.1 tahun XIX, hal 28-30.

----, (2000). *Penerapan Quality Assurance dalam Manajemen Mutu Pendidikan*, Seminar Nasional Penerapan Quality Assurance dalam Pendidikan, Pussisjian-Balitbang Dikbud.

Crosby, Philip B., (1984). *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management*, New York: Mc. Graw Hill Book Company.

----, (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York: Mc. Graw Hill Book Company.

Cuttance, P. (1995). *An Evaluation of Quality Management and Quality Assurance System for School*, *Cambridge Journal of Education*, Vol.25 No.1 (halaman 97-108).

Departemen For Education and Children's Services., (1996). *Quality Assurance Framework in School: Guidelines for Implementation*, Adelaide: Quality Assurance Unit.

Departemen Pendidikan Nasional., (2001). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Dasar dan Menengah*, Ditjen Dikdasmen-Depdiknas.

Herman, J.L, & Herman, J.J, (1995). *Total Quality Management (TQM) For Education*, *Journal of Education Technology*. May-June (halaman 14-18).

Imai, Masaaki., (1986), *Kaizen; Kunci Sukses Jepang dalam Persaingan* (terjemah), Jakarta: PPM.

Juran, J.M, (1989), *Merancang Mutu*, Terjemahan Bambang Hartono dari *Juran On Quality By Design*, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo (Buku ke 1).

- Rinerhart, G., (1993). *Quality Education: Applying the Philosophy of Dr. W. Edwards Deming to Transform the Education System*, Milwaukee, WI: ASQC Quality Press.
- Sallis, E., (1993). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Educational Management Series.
- Sanusi, A., (1990). *Pendidikan Alternatif; Menyentuh Aras Dasar Persoalan Pendidikan dan Masyarakat*, Bandung: PPs IKIP Bandung.
- Slamet Margono., (1996), *Filsafat dan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*, Jakarta: Heds Project
- Tenner, A.R, dan De Toro, I.J (1992:68), *Total Quality Management: Three Steps To Continous Improvement*, Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Tjiptono, F, dan Diana, A., (1996). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yin, Robert K., (1984). *Cases Study Research (Desaign and Methods)*, London: Sage Publications.Ltd