

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Tuntutan lulusan lembaga pendidikan yang bermutu semakin mendesak karena semakin ketatnya persaingan dalam lapangan kerja. Salah satu implikasi globalisasi dalam pendidikan yaitu adanya deregulasi yang membuka peluang lembaga pendidikan (termasuk perguruan tinggi asing) membuka sekolahnya di Indonesia. Oleh karena itu persaingan di pasar kerja akan semakin berat. Mengantisipasi perubahan-perubahan yang begitu cepat serta tantangan yang semakin besar dan kompleks, tiada jalan lain bagi pemerintah dalam fungsinya sebagai penyelenggara pembangunan di bidang pendidikan dan lembaga-lembaga pendidikan untuk mengupayakan segala cara untuk meningkatkan daya saing lulusan serta produk-produk akademik lainnya, yang antara lain dicapai melalui peningkatan mutu pendidikan.

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM), yang pada mulanya diterapkan pada usaha peningkatan mutu layanan pendidikan tersebut salah satu di antaranya adalah dengan menerapkan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*). 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.

Misi utama dari sebuah institusi TQM adalah untuk memenuhi keinginan pelanggannya. Aspek fokus dari pelanggan TQM tidak hanya melibatkan perlunya pemenuhan kebutuhan pelanggan eksternal. Kolega dalam institusi adalah juga pelanggan, yang memerlukan pelayanan internal agar mereka mampu mengerjakan tugas secara efektif.

Sekolah/madrasah merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dalam hal ini tidak lepas dari keberhasilan *stakeholder* yang ada di sekolah. Pada penerapan manajemen mutu yang disesuaikan dengan sifat-sifat dasar pendidikan, sisi pelanggan yaitu peserta didik, orang tua dan masyarakat menjadi fokus utama. Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik.

Guru sebagai pelanggan internal selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan peserta didik. begitu pula pada pelanggan eksternal masyarakat sekitar.

Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut Edward Sallis (2010: 73) bahwa mutu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Mengacu pada pendapat diatas maka pendidikan lebih khususnya, sangat memperhatikan mutu terutama didalam peningkatan layanan untuk mencapai kepuasan

pelanggan. Maka konsep TQM ini sangat esensial menjadi solusi dalam implementasinya di sekolah untuk peningkatan layanan akademik.

Setiap penghasil produk atau jasa harus berani bertanggung jawab atas segala yang telah diperbuatnya, ia harus mempertanggungjawabkan atas segala resiko yang diakibatkan oleh pekerjaan itu. Semua yang menjadi keluhan (*complain*) pelanggan harus dipertanggungjawabkan, jika produk tidak sesuai dengan yang dibutuhkan sesuai janji kesepakatan sebelumnya, maka ia harus bertanggung jawab untuk menggantinya. Sebagai penghasil produk atau jasa haruslah selengkap mungkin menyediakan sarana dan kemampuan yang diperlukan oleh pelanggan. Ini artinya, bahwa penghasil produk atau jasa haruslah profesional dan kompeten dengan bidangnya. Selain itu, sebagai penghasil produk atau jasa haruslah memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut, baik yang berhubungan dengan waktu, tempat, atau kemudahan menjangkaunya.

Bentuk pelayanan hendaknya juga bervariasi, sehingga banyak pilihan bagi pelanggan. Inovasi haruslah digalakkan sehingga banyak temuan untuk menunjang variasi layanan tersebut. Sedapat mungkin pelayanan bersifat pribadi lebih ditonjolkan, sehingga tidak terkesan kaku, fleksibel dan terkesan ada penanganan khusus bagi pelanggan. Kenyamanan pelayanan harus pula diciptakan, misalnya berhubungan dengan lokasi/ruangan, Fasilitas pelayanan yang memadai seperti petunjuk-petunjuk yang mudah dikenali oleh pelanggan, dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Guru dan tenaga administrasi, serta pimpinan lembaga pendidikan di sekolah/madrasah terlibat dalam proses pelayanan jasa, tetapi mereka termasuk juga

pelanggan jika dilihat dari hubungan manajemen. Mereka berkepentingan dengan lembaga tersebut untuk maju, karena semakin maju dan berkualitas mereka diuntungkan, baik secara kebanggaan maupun finansial.

Usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus-menerus memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga fokusnya diarahkan ke pelanggan dalam hal ini peserta didik, orang tua pesereta didik, pemakai, lulusan, guru, karyawan, pemerintah, dan masyarakat.

Terdapat lima pelayanan yang harus diwujudkan agar pelanggan puas meliputi: (1) kepercayaan (*reliability*): layanan sesuai dengan yang dijanjikan; (2) keterjaminan (*assurance*): mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan; (3) penampilan (*tangible*) : iklim sekolah yang kondusif; (4) perhatian (*emphaty*): memberikan perhatian penuh kepada peserta didik; (5) ketertanggapan (*responsiveness*): cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.

Penerapan konsep TQM aturan pokok diatas hendaknya menjadi acuan penerapan konsep ini, dalam hal pelayanan kepada *stekholder* penddikan khususnya di sekolah. Strategi lainnya yang perlu diperhatikan dalam, aplikasi TQM yaitu perlu dukungan segenap personil dalam bentuk komitmen yang tinggi dan budaya kualitas dalam bekerja. Komitmen yang tinggi dan budaya kualitas dalam bekerja merupakan faktor determinan yang dapat melahirkan perilaku yang profesional serta tekun dalam melaksanakan tugas.

Untuk mendukung implementasi TQM, kepala sekolah perlu memiliki karakteristik pribadi yang mencakup: (1) dorongan, motivasi untuk memimpin; (2) kejujuran; (3) integritas; (4) kepercayaan diri; (5) inisatif; (6) kreativitas; (7) originalitas; (8) fleksibilitas;

(9) kemampuan kognitif; (10) pengetahuan bisnis, dan; (11) kharisma. Kualitas kepala sekolah tersebut dapat memberikan inspirasi pada semua jajaran manajemen agar memperagakan kualitas kepemimpinan yang sama yang diperlukan untuk mengembangkan budaya TQM. Oleh sebab itu, keterlibatan langsung kepala sekolah sangat penting untuk mempertegas komitmen ini dengan pernyataan bahwa paling tidak sepertiga waktu kepala sekolah harus digunakan untuk terlibat langsung dengan usaha-usaha implementasi TQM. Unsur-unsur penting yang termuat dalam kepemimpinan mutu ini hendaknya dapat diimplementasikan oleh unsur pimpinan yang ada sehingga tercipta kebersamaan dan suasana kondusif.

Implementasi TQM dimadrasah diyakini akan dapat memperbaiki kualitas pekerjaan personil, mendorong lahirnya budaya disiplin, dapat memaksimalkan pelayanan kepada segenap *stakeholder*.

Kondisi realitas yang ditemukan penulis pada observasi awal di MAN Insan Cendekia Gorontalo melalui pengamatan penulis terhadap implementasi TQM menunjukkan jika segenap stekholder yang ada dimadrasah sudah memberikan pelayanan terbaik. Hal ini terlihat adanya komitmen dari seorang pemimpin yakni kepala madrasah terhadap seluruh staf yang ada di MAN Insan Cendekia Gorontalo. Yang berpengaruh terhadap guru dalam memperhatikan pelayanan terbaik kepada peserta didik selaku pelanggan eksternal di sekolah. Hal ini ditunjukkan dari output lulusan banyak yang diterima di perguruan tinggi serta keberhasilan peserta didik di bidang non akademik

Mencermati realitas di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian secara mendalam guna mengkaji “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di MAN Insan Cendekia Gorontalo”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang dikemukakan tersebut, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komitmen staf pengajar MAN Insan Cendekia Gorontalo dalam memberikan kepuasan pelanggan.
2. Sistem penjaminan mutu akademik di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
3. Rencana tindak lanjut pelaksanaan *total quality management (TQM)*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui komitmen staf pengajar MAN Insan Cendekia Gorontalo dalam memberikan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui sistem penjaminan mutu akademik di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
3. Untuk mengetahui rencana tindak lanjut pelaksanaan *total quality management (TQM)*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Sebagai bahan informasi terhadap segenap *stakeholder* tentang esensi TQM yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
2. Sebagai acuan bagi penulis lain yang berminat mengembangkan penulisan dengan objek yang sama.
3. Sebagai wahana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan

