

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manajemen mutu terpadu merupakan paradigma manajemen yang mengutamakan perbaikan kualitas pekerjaan suatu organisasi dalam proses manajemennya. Prinsip utama manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan sekolah adalah perbaikan mutu atau kualitas organisasi dengan menanamkan budaya mutu pada setiap personil yang ada dalam institusi. Hal ini diharapkan mampu menghasilkan kualitas yang maksimal, berupa pemberian layanan optimal, kepada segenap *costomer* organisasi.

Manajemen mutu terpadu sangat tepat digunakan dalam mengelola sekolah. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan membutuhkan perbaikan proses untuk menghasilkan kegiatan manajemen yang berkualitas dalam pencapaian tujuannya. *Entry point* dari prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu adalah adanya komitmen untuk meningkatkan kualitas melalui perbaikan proses manajemen yang didukung dengan kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan yang kuat ini akan sangat menentukan kelangsungan hidup organisasi karena menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan yang dicita-citakan.

Secara implisit manajemen mutu terpadu adalah pola manajemen organisasi yang berisi seperangkat prosedur yang dapat digunakan oleh setiap orang dalam memperbaiki kinerja secara terus menerus. Perbaikan dan peningkatan mutu

merupakan sasaran utama dari pola manajemen ini. Kondisi ini merupakan indikasi bahwa manajemen mutu terpadu sangat diperlukan sekolah untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pengelolaan sekolah.

Sekolah sebagai salah satu institusi pendidikan yang seyogyanya menerapkan Manajemen Mutu Terpadu dalam seluruh penyelenggaraan aktivitas atau kegiatannya. Kondisi ini mengingatkan bahwa sekolah merupakan lembaga yang berfungsi untuk menghasilkan siswa dengan penguasaan penuh atas kompetensi yang diharapkan. Oleh karenanya penerapan sistem manajemen yang berkualitas diperlukan agar dapat melahirkan kebijakan optimal sesuai dengan tuntutan kebutuhan mutu pendidikan. Di samping itu, posisi sekolah berada pada job yang sangat menentukan. Dalam konteks ini sekolah merupakan garda terdepan mempunyai fungsi yang sangat penting dalam memacu peningkatan mutu pendidikan secara nasional. Realitas tersebut sangat menuntut sekolah untuk memaksimalkan prinsip kesepadanan (*match*) sehingga segala kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan IPTEK dan mengacu pada peningkatan pengelolaan sekolah.

Untuk menjadikan sekolah yang dapat memenuhi tuntutan (*demand*) segenap *stakeholder* pendidikan maka sekolah harus dikelola secara efisien dengan menggunakan manajemen yang berkualitas yaitu manajemen mutu terpadu.

Penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan sekolah perlu mengacu pada prinsip-prinsipnya. Terdapat ada empat prinsip utama dalam Manajemen Mutu Terpadu yaitu 1) kepuasan pelanggan, 2) respek terhadap setiap orang, 3) manajemen berdasarkan fakta, dan 4) perbaikan berkesinambungan. Prinsip

perlu dijadikan sebagai tersebut menjadi acuan menerapkan prinsip MMT dalam pengelolaan sekolah.

Keberadaan sekolah sebagai organisasi pendidikan memiliki potensi yang cukup handal dalam menerapkan konsep manajemen mutu terpadu dalam semua lini dan kegiatan. Sekolah memiliki kekuatan dan peluang yang dapat memberi kontribusi dalam implementasi manajemen mutu terpadu.

Kekuatan yang dimiliki sekolah sebagai pilar penyangga dalam menerapkan prinsip manajemen mutu terpadu yaitu dapat dilihat segi kualitas sumber daya manusia yang cukup handal, karena sebagian guru telah tersertifikasi dan memiliki tingkat pendidikan memadai. Hal tersebut ditunjang pula oleh sarana/prasarana yang memadai serta adanya sistem informasi yang cukup akurat sehingga memungkinkan optimalisasi prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu .

Adanya tuntutan terhadap sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan mutu, sehingga hal ini menjadi alasan utama pentingnya penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu dalam kegiatannya. Melalui prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu diharapkan secara maksimal akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas sekolah yang dikelola

Terkait dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu hendaknya dibarengi pula dengan adanya kepemimpinan mutu oleh kepala sekolah. Kepala sekolah harus memiliki kepemimpinan mutu yang kuat. Unsur-unsur penting yang termuat dalam kepemimpinan mutu yang harus diterapkan yaitu: adanya motivasi yang tinggi, rasa percaya diri, sikap dewasa, *empathy*, integritas dan

keinginan untuk maju. Unsur-unsur penting yang termuat dalam kepemimpinan mutu ini hendaknya dapat diimplementasikan dengan baik agar tercipta kebersamaan dan suasana kondusif yang dapat mendukung prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu .

Penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu di sekolah, diyakini akan dapat memperbaiki kualitas pekerjaan personil yang ada, mendorong lahirnya budaya disiplin sehingga dapat memaksimalkan pelayanan kepada siswa dan memudahkan lahirnya berbagai kebijakan yang dapat memacu peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu sudah mulai dirintis penerapannya pada institusi ini. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya usaha proaktif yang dilakukan oleh kepala sekolah dan sebagian guru untuk memperbaiki proses pengelolaan sekolah sehingga mampu meningkatkan produktivitas serta mutu layanan kepada peserta didik. Namun upaya yang dilakukan tersebut belum mencapai hasil yang diharapkan, karena penerapan prinsip Manajemen Mutu Terpadu belum sepenuhnya dapat diterapkan dalam pengelolaan sekolah. Salah satu penyebabnya karena sekolah belum intensif dalam melakukan sosialisasi tentang pengelolaan sekolah. Kondisi yang ada menunjukkan bahwa sebagian guru masih banyak yang terlambat datang ke sekolah sehingga mempengaruhi produktivitas waktu dalam bekerja. Sebagian lainnya bekerja tanpa memperhatikan tujuan sekolah sehingga kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang mencapai hasil yang diharapkan. Terdapat pula sebagian kecil guru yang bekerja kurang memperhatikan kebutuhan siswa

sebagai subjek didik. Hal ini berakibat kebutuhan siswa tentang pemenuhan kompetensi sesuai kurikulum kurang dapat dipenuhi guru. Berbagai permasalahan yang muncul dalam pengelolaan sekolah tersebut diduga karena sekolah belum sepenuhnya menjadi Manajemen Mutu Terpadu sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan di sekolah. Dalam hal ini guru belum bekerja sesuai prosedur yang diharapkan. Orientasi pekerjaan masih terarah pada pencapaian hasil tanpa memperhatikan proses dalam pelaksanaan pekerjaan. Mencermati realitas tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan gambaran tentang aplikasi manajemen mutu terpadu di Sekolah Menengah Pertama melalui penelitian yang diformulasikan dengan judul: Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu (Studi Kasus di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo)

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah maka focus utama dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip Manajemen Mutu Terpadu terpadu di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo. Adapun sub-sub fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip pemahaman pelanggan di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
2. Penerapan prinsip keterpaduan aktivitas di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.

3. Penerapan prinsip melakukan tindakan dengan benar di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
4. Penerapan prinsip pengendalian proses di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
5. Penerapan prinsip sinergi tim di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo
6. Penerapan prinsip berorientasi mutu di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip manajemen mutu terpadu terpadu di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo. Secara rinci penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan penerapan prinsip pemahaman pelanggan di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
2. Mendeskripsikan penerapan prinsip keterpaduan aktivitas di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
3. Mendeskripsikan penerapan prinsip melakukan tindakan dengan benar di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
4. Mendeskripsikan penerapan prinsip pengendalian proses di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.
5. Mendeskripsikan penerapan prinsip sinergi tim di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo

6. Mendeskripsikan penerapan prinsip berorientasi mutu di SMP Negeri 1 Tibawa Kabupaten Gorontalo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu kontribusi pemikiran tentang mekanisme dan prosedur yang dapat ditempuh dalam menerapkan prinsip manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan sekolah.
2. Bagi Dinas Pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong dinas pendidikan untuk menjadikan penerapan prinsip manajemen mutu terpadu sebagai salah satu kewajiban yang harus diterapkan di sekolah.
3. Bagi *stakeholder* pendidikan lainnya, hasil penelitian ini sebagai bahan informasi terhadap segenap *stakeholder* pendidikan tentang substansi manajemen mutu terpadu yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan sekolah.
4. Bagi peneliti, hasil penelitian ini menjadi salah satu pengalaman empiris dalam mengkaji serta menganalisis perlunya prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu sebagai usaha untuk memberikan layanan yang maksimal kepada seluruh siswa.