

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu terpadu salah satu manajemen yang mengutamakan perbaikan proses manajemen untuk mencapai hasil yang optimal. Penerapan manajemen mutu terpadu sangat cocok diterapkan dalam pengelolaan sekolah. 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. (Gaspersz, Vincent, 2005:23)

Pentingnya penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam mengelola sekolah didasarkan pada pemikiran bahwa sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan membutuhkan perbaikan proses untuk menghasilkan kegiatan manajemen yang berkualitas dalam pencapaian tujuannya. *Entry point* dari penerapan 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. (Sallis, Edward, 2000:31)

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 peningka¹ itu merupakan sasaran utama dari pola manajemen ini. Kondisi ini merupakan indikasi bahwa manajemen mutu terpadu sangat diperlukan sekolah untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pengelolaan kegiatan kesiswaan.

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.

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 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-manajemen mutu terpadu .

Adanya tuntutan terhadap sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan mutu, sehingga hal ini menjadi alasan utama pentingnya penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan kesiswaan dalam kegiatannya. Melalui prinsip-manajemen mutu terpadu diharapkan secara maksimal akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas sekolah yang dikelola. 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 manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan sekolah. (Sallis, Edward, 2000:31)

SMP Negeri 1 Pulubala merupakan salah satu sekolah yang telah merintis penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan sekolah. Hal ini dilakukan agar pengelolaan sekolah dapat dilakukan dengan baik dan mampu mencapai pengelolaan sekolah yang berkualitas. Salah satu aspek yang dikelola dengan menggunakan manajemen mutu terpadu adalah bidang kesiswaa.

Penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan kesiswaan dilakukan karena pada 5 tahun terakhir ini SMP Negeri 1 Pulubala mengalami perubahan jumlah siswa, pada tahun ajaran 2008-2009 jumlah siswa 12,31%, tahun ajaran 2009-2010 jumlah siswa naik menjadi 22,62% dan tahun ajaran 2010-2012 jumlah siswa turun menjadi 2,36% hal ini disebabkan oleh rendahnya mutu pelayanan yang ada disekolah..

Hasil observasi awal yang dilakukan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo pada tanggal 21 Pebruari tahun 2013 menunjukkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu sudah mulai dirintis penerapannya pada institusi ini khususnya dalam pengelolaan kesiswaan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya usaha proaktif yang dilakukan oleh kepala sekolah dan

sebagian guru untuk memperbaiki proses pengelolaan kesiswaan sehingga mampu meningkatkan produktivitas serta mutu layanan kepada peserta didik. Bentuk riil dari penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan kesiswaan antara lain dilakukan pada saat penerimaan murid baru, pengembangan prestasi akademik, dan pengembangan prestasi non akademik.

Namun upaya yang dilakukan tersebut belum mencapai hasil yang diharapkan, karena penerapan manajemen mutu terpadu belum sepenuhnya dapat diterapkan dalam pengelolaan kesiswaan. Salah satu penyebabnya karena sekolah belum intensif dalam melakukan sosialisasi tentang pengelolaan kesiswaan yang berbasis manajemen mutu terpadu. Hal ini yang menyebabkan penerapan manajemen mutu terpadu belum mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Hasil observasi awal yang dilakukan bahwa terdapat 3,5% siswa yang terlambat datang ke sekolah pada tahun ajaran 2012/2013 (Sumber data, Urusan Kesiswaan SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo, 2013) sehingga mempengaruhi produktivitas pengelolaan kesiswaan. 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 kesiswaan 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.

Dari uraian di atas maka penulis meneliti tentang “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pengelolaan Kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo”.

B. Identifikasi Masalah

1. Manajemen Mutu Terpadu belum sepenuhnya dapat diterapkan dalam pengelolaan kesiswaan
2. Mutu siswa yang ada di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo cenderung mengalami penurunan dengan adanya tingkat ketidakkululusan yang cukup tinggi khususnya pada tahun 2011/2012.
3. Sebagian siswa masih banyak yang terlambat datang ke sekolah sehingga mempengaruhi produktivitas pengelolaan kesiswaan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka permasalahan dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut: “Bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo”. Secara khusus permasalahan dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Komitmen terhadap mutu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
2. Bagaimana penerapan Kinerja guru dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
3. Bagaimana penerapan Perbaikan proses dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
4. Bagaimana penerapan Kepemimpinan mutu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?

5. Bagaimana penerapan Budaya kualitas dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
6. Bagaimana penerapan Pelayanan berkualitas kepada pelanggan dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
7. Bagaimana penerapan Pengembangan Sumber Daya *Manusia* dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?
8. Bagaimana penerapan Dukungan sarana penunjang dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah

Secara khusus permasalahan dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan komitmen terhadap mutu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
2. Mendeskripsikan penerapan Kinerja guru dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
3. Mendeskripsikan penerapan Perbaikan proses dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
4. Mendeskripsikan penerapan Kepemimpinan mutu dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.

5. Mendeskripsikan penerapan Budaya kualitas dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
6. Mendeskripsikan penerapan Pelayanan berkualitas kepada pelanggan dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
7. Mendeskripsikan penerapan Pengembangan Sumber Daya *Manusia* dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.
8. Mendeskripsikan penerapan Dukungan sarana penunjang dalam pengelolaan kesiswaan di SMP Negeri 1 Pulubala Kabupaten Gorontalo.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi institusi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi instansi terkait.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak-pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap persoalan yang sama

3. Manfaat ilmiah

Penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga dalam memperluas wawasan keilmuan dan menetapkan upaya penerapan mutu pelayanan terpadu.