

MANAJEMEN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Fatkhur Rohman¹ Nurhayati² Toni Julham³

¹Dosen FAI Universitas Dharmawangsa Medan

^{2,3}Mahasiswa Pascasarjana FITK UIN Sumatera Utara Medan

Abstrak

Quality management is a set of procedures and processes to improve performance and improve work quality. The essence of quality management is a management system that is continuously endeavored and directed to increase customer satisfaction at a low cost. Cost reduction is due to the quality of the product and is free from failures resulting in losses so that the ratio between output and input is very high. The development of Quality Assurance in Education, the objectives of guarantee (Assurance) for the quality are as follows. 1) Assist continuous and continuous improvement and improvement through best practices and willingness to innovate, 2) Make it easy to get help, either money loans or facilities or other assistance from strong institutions that can be trusted. 3) Providing information to the community according to the target and time consistently, 4) Ensuring that there are no unwanted things.

Kata Kunci: *Internal Quality Assurance Management*

PENDAHULUAN

Upaya menjaga mutu pendidikan sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu. Dalam manajemen mutu semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh para manajer pendidikan di sekolah yang diarahkan agar semua layanan pendidikan yang diberikan semaksimal mungkin sesuai atau melebihi harapan dari pelanggan.

Pendidikan yang bermutu, dalam arti menghasilkan lulusan sesuai dengan harapan masyarakat, baik dalam kualitas pribadi, moral, pengetahuan maupun kompetensi kerja menjadi syarat mutlak dalam kehidupan masyarakat global yang terus berkembang saat ini dan yang akan datang. Dalam merealisasikan pendidikan yang bermutu, dituntut penerapan program, mutu yang berfokus pada upaya-upaya penyempurnaan mutu seluruh komponen dan kegiatan pendidikan.

Penjaminan mutu dalam dunia pendidikan, memang harus ditingkatkan mengingat mutu pendidikan di Indonesia pada khususnya jauh dari apa yang diharapkan. Kita juga mengakui bahwa sekolah-sekolah baik dari tingkat menengah maupun tingkat atas tentang kondisi sarana prasarana dan proses pembelajaran masih kurang memuaskan, sehingga penjaminan mutu pendidikan merupakan program yang utama bahkan amat sangat penting bagi menteri pendidikan dan tentunya bagi pemerintah.

Penjaminan mutu pendidikan itu sendiri merupakan kegiatan mandiri oleh lembaga pendidikan tertentu, oleh karena itu harus disusun, dirancah, dan dilaksakan sendiri. Salah satu upaya dalam merelisasikan penjaminan mutu

tersebut dapat dilakukan secara bertahap oleh pihak sekolah, yakni dengan melakukan evaluasi diri, kemudian ditindaklanjuti dengan monitoring sekolah oleh pihak pemerintah daerah, sehingga penjaminan mutu pendidikan dapat dilakukan dengan baik.

KAJIAN TEORI

Pengertian Penjamin Mutu (*Quality Assurance*)

Istilah penjaminan mutu (*quality assurance*) pada awalnya digunakan di lingkungan dunia bisnis barang dan jasa, dengan maksud untuk menumbuhkan budaya peduli mutu. Jaminan mutu perlu dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada kastemer pemakai produk. Dalam perkembangan selanjutnya, penerapan konsep jaminan mutu ini ternyata tidak hanya terbatas di lingkungan bisnis dan industri, tetapi juga dalam bidang pelayanan jasa pendidikan sejalan dengan munculnya gerakan akuntabilitas pendidikan.

Sallis (2010:58) Jaminan mutu adalah sebuah cara memproduksi produk yang bebas dari cacat dan kesalahan. Jaminan mutu adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsisiten produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (*right first time every time*). Jaminan mutu lebih menekankan tanggungjawab tenaga kerja dibandingkan inspeksi control mutu, meskipun sebenarnya inspeksi tersebut juga memiliki peranan dalam jaminan mutu. Mutu barang atau jasa yang baik dijamin oleh sistem, yang dikenal sebagai sistem jaminan mutu, yang memposisikan secara tepat bagaimana produksi seharusnya berperan sesuai dengan standar. Standar-standar mutu diatur oleh prosedur-prosedur yang ada dalam jaminan mutu.

Dalam lingkungan sistem pendidikan, khususnya persekolahan, tuntutan akan penjaminan mutu merupakan gejala yang wajar, karena penyelenggaraan pendidikan yang bermutu merupakan akuntabilitas publik. Setiap komponen pemangku kepentingan pendidikan orang tua, masyarakat, dunia kerja, pemerintah) dalam peranan dan kepentingannya masing-masing memiliki kepentingan terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

Penjaminan mutu atau *quality assurance* merupakan suatu sistem manajemen mutu pendidikan. Dalam konsep manajemen mutu, sistem penjaminan mutu memiliki keunggulan, yaitu produk yang dihasilkan akan terjamin mutunya dikarenakan pencegahan kesalahan diawasi secara ketat. Pencapaian yang ingin diperoleh dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas, dan terjadinya efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi standar kebutuhan konsumen.

Manajemen mutu merupakan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Hakekat dari manajemen mutu

merupakan suatu sistem manajemen yang secara terus menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan biaya yang murah. Murahkannya biaya dikarenakan produk yang dihasilkan bermutu dan bebas dari kegagalan yang mengakibatkan kerugian sehingga perbandingan antara output dan input yang sangat tinggi.

Jerome (2005:53) Peningkatan mutu pendidikan memerlukan standar mutu, dilakukan dalam satu prosedur tata kerja yang jelas, strategi, kerjasama dan kolaborasi antar pemangku kepentingan dan dilakukan secara terus-menerus berkelanjutan.

Agar dapat berjalan dengan efektif dalam konteks kebijakan dan manajemen ini, sistem penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan perlu menyediakan fleksibilitas yang memadai yang akan memungkinkan sekolah untuk mengkaji dan meningkatkan mutu di wilayah prioritas yang mencerminkan faktor kontekstual lokal dan spesial.

Tujuan Penjamin Mutu (*Quality Assurance*)

Pemerintah menindaklanjuti ketentuan mengenai penjaminan mutu yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 ke dalam Permendiknas no.63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

Sunarto (2009:99) Tujuan kegiatan penjaminan mutu bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. Menurut Yorke Saputra H. Perkembangan Penjaminan Mutu dalam Pendidikan, tujuan penjaminan (*Assurance*) terhadap kualitas tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
2. Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
3. Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
4. Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki.

Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan mutu (*quality assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan mutu merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa suatu organisasi atau perusahaan.

Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan (*quality assurance*) pada suatu Perguruan Tinggi bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berstandar secara

berkelanjutan (*continious improvement*).Proses tersebut dijalankan oleh perguruan tinggi visi dan misinya, dan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan stakeholder internal dan eksternal terhadap penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Peraturan Pemerintah RI (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) mewajibkan setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal melakukan penjaminan mutu pendidikan(Pasal 91 ayat 1) yang bertujuan untuk memenuhi dan melampaui SNP (Pasal 91 ayat 2). Proses penjaminan mutu tersebut dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program yang memiliki terget dan kerangka waktu yang jelas (Pasal 91 ayat 3).

PEMBAHASAN

Sistem Quality Assurance Madrasah

Ghafar (2008:68) Sistem penjaminan mutu mengaplikasikan suatu metode untuk meninjau nilai suatu organisasi, setelah misi disetujui, system penjaminan mutu mengharuskan organisasi untuk menyetujui metode pelaksanaan segala sesuatu dalam organisasi itu.

Sistem jaminan mutu dalam sekolah setidaknya harus mencakup elemen seperti di bawah ini :

- 1) Adanya pengembangan sekolah melalui sebuah perencanaan yang strategis dengan memberikan visi jangka panjang serta mewujudkannya dengan program-program yang sesuai dengan 8 standar pendidikan nasional.
- 2) Adanya kebijakan mutu sebagai statemen publik tentang komitmen institusi yang mengatur ketercapaian standar yang diharapkan.
- 3) Adanya tanggung jawab manajemen yang mengatur peranan sekolah yang merujuk kepada kebijakan yang ada berdasarkan peraturan yang berlaku.
- 4) Adanya pengidentifikasian wilayah tanggung jawab dan wewenang dari semua unit yang ada di sekolah berikut juga tim-tim mutu yang dibentuk dalam rangka meningkatkan mutu sekolah.
- 5) Sekolah harus dapat memberikan informasi yang jelas melalui komunikasi yang efektif kepada semua konsumen pendidikan tentang standar mutu yang akan diberikan terutama dalam hal program pembelajaran.

Madrasah menggunakan sistem penjaminan mutu yang beragam yaitu antara eksternal, yakni Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah dan internal. Hal ini berdasarkan hasil survey bahwa sesuai dengan peraturan pemerintah setiap madrasah harus diakreditasi sehingga harus menggunakan BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah). Model akreditasi BAN-S/M oleh komunitas madrasah dinilai sebagai sistem yang akan menjamin mutu madrasah.

Badan Akreditasi Provinsi Sekolah/Madrasah yang selanjutnya disebut BAN-S/M adalah badan evaluasi mandiri yang menetapkan kelayakan program dan/atau satuan pendidikan jenjang pendidikan dasar dan menengah jalur formal dengan mengacu pada standart nasional.

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi selanjutnya disebut BAN-PT adalah badan evaluasi mandiri yang mempunyai tugas menetapkan kelayakan program dan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Nonformal yang selanjutnya disebut BAN-PNF adalah badan evaluasi mandiri yang menetapkan kelayakan satuan dan program pendidikan jalur pendidikan nonformal dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

BAN-S/M mempunyai tugas merumuskan kebijakan operasional, melakukan sosialisasi kebijakan, dan melaksanakan akreditasi Sekolah/Madrasah. BANS/M mempunyai fungsi untuk:

- a) merumuskan kebijakan dan menetapkan akreditasi sekolah/ madrasah
- b) merumuskan kriteria dan perangkat akreditasi sekolah/madrasah untuk diusulkan kepada Menteri
- c) melaksanakan sosialisasi kebijakan, kriteria, dan perangkat akreditasi sekolah/madrasah
- d) melaksanakan akreditasi sekolah/madrasah
- e) mengevaluasi pelaksanaan dan hasil akreditasi sekolah/madrasah
- f) memberikan rekomendasi tentang tindak lanjut hasil akreditasi
- g) mengumumkan hasil akreditasi sekolah/madrasah secara nasional
- h) melaporkan hasil akreditasi sekolah/madrasah kepada Menteri
- i) melaksanakan ketatausahaan BAN-S/M.

BAN-PT mempunyai tugas merumuskan kebijakan operasional, melakukan sosialisasi kebijakan, dan melaksanakan akreditasi perguruan tinggi. BAN-PT mempunyai fungsi untuk:

- 1) merumuskan kebijakan dan menetapkan akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi
- 2) merumuskan kriteria dan perangkat akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi untuk diusulkan kepada Menteri
- 3) melaksanakan sosialisasi kebijakan, kriteria, dan perangkat akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi
- 4) melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi
- 5) memberikan rekomendasi tentang tindak lanjut hasil akreditasi
- 6) mengumumkan hasil akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi secara nasional

7) melaporkan hasil akreditasi program dan satuan pendidikan tinggi kepada Menteri melaksanakan ketatausahaan BAN-PT.

BAN-PNF mempunyai tugas merumuskan kebijakan operasional, melakukan sosialisasi kebijakan, dan melaksanakan akreditasi pendidikan nonformal. BANPNF mempunyai fungsi untuk:

- a) merumuskan dan menetapkan kebijakan akreditasi pendidikan nonformal
- b) merumuskan kriteria dan perangkat akreditasi pendidikan nonformal untuk diusulkan kepada Menteri
- c) melaksanakan sosialisasi, kriteria kebijakan dan perangkat akreditasi pendidikan nonformal
- d) melaksanakan akreditasi pendidikan nonformal
- e) melakukan evaluasi pelaksanaan akreditasi pendidikan nonformal
- f) memberikan rekomendasi tentang tindak lanjut hasil akreditasi
- g) mengumumkan hasil akreditasi pendidikan nonformal secara nasional
- h) melaporkan hasil akreditasi pendidikan nonformal kepada Menteri; dan
- i) melaksanakan ketatausahaan BAN-PNF.

Pendidikan yang bermutu, dalam arti menghasilkan lulusan sesuai dengan harapan masyarakat, baik dalam kualitas pribadi, moral, pengetahuan maupun kompetensi kerja menjadi syarat mutlak dalam kehidupan masyarakat global yang terus berkembang saat ini dan yang akan datang. Dalam merealisasikan pendidikan yang bermutu, dituntut penerapan program, mutu yang berfokus pada upaya-upaya penyempurnaan mutu seluruh komponen dan kegiatan pendidikan.

Pentingnya penjaminan mutu dalam pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah. Selain itu dengan sistem penjaminan mutu para stakeholders merasa puas dengan adanya sistem penjaminan mutu tersebut. Penjaminan mutu diharapkan dapat terus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik dari pihak pemerintah dan dari pihak sekolah. Akan tetapi, penjaminan mutu akan sulit terwujud bila tidak ada hubungan yang baik antara pemerintah dan sekolah, mereka harus saling mendukung satu sama lain. Selain itu sangat diharapkan pihak pemerintah dapat memberikan kebijakan-kebijakan yang mengenai penjaminan mutu dalam pendidikan, sehingga dapat mempermudah terlaksananya sistem ini.

Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Walaupun demikian, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Dalam kehidupan sehari-hari, kita akan melakukan apa saja untuk bisa mendapatkan mutu, terutama jika mutu tersebut sudah menjadi kebiasaan kita. Namun, ironisnya kita hanya bisa menyadari keberadaan mutu tersebut saat mutu hilang. Satu hal yang bisa kita yakini adalah mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang

baik dan yang sebaliknya. Bertolak dari kenyataan tersebut, mutu dalam pendidikan akhirnya merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan.

Kegiatan penjaminan mutu pada satuan pendidikan melingkupi bidang pendidikan dan pembelajaran, sumberdaya manusia, dan sistem manajemen yang kemudian disusun berdasarkan urutan prioritas dalam suatu siklus meliputi : penetapan standar, pemenuhan standar, pengendalian standar, dan peningkatan standar secara berkelanjutan.

Namun sangat disayangkan, sampai saat ini, pemerintah belum mengeluarkan pendoman atau juknis yang jelas tentang pemaparan dari permendiknas no.63 yang telah ditetapkan setahun yang lalu. Disamping itu, pemerintah belum mensosialisasikan permendiknas ini secara optimal kepada seluruh stakeholder yang berkepentingan sehingga banyak terjadi kesimpangsiuran akan persepsi dari proses implementasinya. Ditambah lagi dengan adanya sistem otonomi daerah yang ada di negara kita yang belum dilaksanakan secara utuh sehingga mengakibatkan terjadinya banyak tembok penghalang dalam proses komunikasinya. Hal ini terjadi karena pemerintah pusat yang mengeluarkan permendiknas tersebut tidak memiliki wewenang penuh dalam hal pengaturan institusi sekolah. Di era otonomi sekarang ini, institusi sekolah sepenuhnya adalah wewenang kabupaten/kota dalam tataran pelaksanaan. Tidak dapat dipungkiri bila pemerintah pusat tidak dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan pemerintah daerah maka konsep yang telah terbangun tentang penjaminan mutu pendidikan akan terasa sia-sia dan tidak akan dapat diimplementasikan secara sempurna.

Untuk itu diperlukan pola hubungan kerja (*networking*) yang memungkinkan proses penjaminan mutu pendidikan dapat berhubungan langsung secara fungsional dengan semua pihak yang terlibat dalam peningkatan mutu pendidikan. Hubungan fungsi tersebut perlu ditindak lanjuti dengan hubungan struktural jika diperlukan. Dengan pola *networking* yang baik dan tepat tentunya akan terjalin komunikasi horizontal yang intensif yang dapat memudahkan proses administrasi maupun implementasi dari sistem penjaminan mutu pendidikan.

KESIMPULAN

Penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Dalam lingkungan sistem pendidikan, khususnya persekolahan, tuntutan akan penjaminan mutu merupakan gejala yang wajar, karena penyelenggaraan pendidikan yang bermutu merupakan akuntabilitas publik. Perkembangan Penjaminan Mutu dalam Pendidikan, tujuan penjaminan (*Assurance*) terhadap kualitas tersebut antara lain sebagai berikut. 1) Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi, 2)

Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya. 3) Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, 4) Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki.

DAFTAR PUSTAKA

Ghfar, Hanief Saha. (2008). *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Di Indonesia*, Jakarta: Bumi aksara.

<http://pakdhekeong.blogspot.com/2014/01/makalah-akuntabilitas-dan-quality.html> di unduh pada tanggal 1-11-2019 pukul 08.14 WIB

<http://taqwimislamy.com/index.php/en/20-frontpage/421-urgensi-jaminan-mutu-quality-assurance-sekolah> di unduh pada tanggal 1-12-2014 pukul 01.11 WIB

Jerome S. (2005:53). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sallis, Edward . (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Jogjakarta : IRCiSoD.

Suranto, (2009). *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang:CV. Ghyyas Putra.