

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perhatian terhadap penjaminan mutu telah menjadi isu penting di hampir seluruh organisasi baik organisasi yang berorientasi laba maupun organisasi nirlaba, baik sektor swasta maupun sektor publik, baik organisasi penghasil barang maupun penghasil jasa. Sektor pendidikan yang merupakan sektor publik adalah salah satu lembaga yang dituntut untuk menempatkan mutu sebagai perhatian utama karena pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas pula.

Perhatian terhadap isu penjaminan mutu ini belum diikuti dengan perhatian terhadap penambahan ilmu dan informasi tentang hal – hal yang menyangkut penjaminan mutu tersebut. Konsep – konsep penjaminan mutu masih dilandasi pemikiran – pemikiran tradisional, yang masih banyak dikaitkan dengan urusan inspeksi atau kontrol mutu. Masih banyak yang beranggapan bahwa penjaminan mutu sama dengan kontrol mutu, yang meliputi aktifitas checking, deteksi dan inspeksi. Dalam bidang pendidikan misalnya, pemerintah, yakni Kementerian Pendidikan Nasional telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional dan Menteri Agama No. 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Peraturan Menteri tersebut menjelaskan tentang pembagian tugas dan koordinasi kegiatan – kegiatan penjaminan mutu pendidikan di antara pemangku kepentingan pendidikan di daerah. Kegiatan – kegiatan tersebut adalah kegiatan pemetaan dan pengukuran, analisis serta kegiatan – kegiatan peningkatan mutu dan kapasitas sekolah sebagai

satuan pendidikan. Semua kegiatan – kegiatan penjaminan mutu ini merujuk pada ketentuan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yakni Standar Nasional Pendidikan. Namun semua kegiatan yang tercakup dalam peraturan menteri tersebut belum mencerminkan sebuah sistem manajemen kualitas menyeluruh yang menyentuh semua sisi penjaminan mutu. Manajemen kualitas mutu yang banyak dikampanyekan adalah penerapan sistem manajemen ISO 9000 yang belum benar – benar menyentuh sisi mutu yang sesungguhnya dan pelaksanaannya masih terbatas pada konsistensi dan kesesuaian dokumen administrasi kegiatan . Pengukuran kinerja dalam sistem manajemen ISO 9000 yang dilakukan lewat audit internal dan audit eksternal belum mampu mengungkap seluruh kelemahan yang menyangkut performansi organisasi dan pada akhirnya belum mampu memenuhi kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu dimensi mutu.

Untuk itu diperlukan sebuah usaha untuk mendorong dan memotivasi warga sekolah dan seluruh pemangku kepentingan pendidikan untuk lebih mengenal dan mempelajari konsep mutu dan berbagai pendekatan, teknik dan inovasi yang terkait dengan mutu. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam rangka penjaminan mutu adalah pendekatan manajemen mutu terpadu (*total quality management* / TQM). Pendekatan TQM ini memang lahir dari gerakan – gerakan revolusi terhadap perbaikan kualitas produk di industri barang, namun tidak menutup kemungkinan untuk diterapkan dalam sektor publik seperti bidang pendidikan karena falsafahnya adalah perbaikan secara terus menerus lewat perbaikan budaya, komunikasi dan komitmen dari seluruh komponen organisasi.

Manajemen Mutu Terpadu atau TQM sebagai sebuah pendekatan dalam mewujudkan program penjaminan mutu sangat penting untuk ditempatkan sebagai

kajian – kajian ilmiah dalam rangka pengukuran dan prediksi tentang kesiapan lembaga pendidikan dalam memanfaatkan teknik ini. Kajian tentang TQM ini juga secara signifikan akan memberikan gambaran tentang perlu tidaknya teknik yang berasal dari dunia korporasi ini diterapkan dalam lingkungan pendidikan yang segala sisi kegiatannya bersifat humanis.

Pembahasan tentang TQM memang tidak pernah terlepas dari pembahasan tentang mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka pembicaraan tentang TQM dalam lingkungan sekolah adalah pembahasan tentang sejauh mana proses pendidikan sekolah diarahkan untuk mencapai tuntutan pelanggan. Pertanyaan selanjutnya adalah siapa sebenarnya yang layak disebut pelanggan dalam dunia pendidikan. Peserta didik dan orang tuanya, pemerintah daerah maupun pusat adalah pihak yang secara langsung dan tidak langsung mendanai pelaksanaan pendidikan di sekolah sehingga diberbagai sumber tulisan mereka disebut sebagai pelanggan utama pendidikan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa aplikasi TQM di lingkungan sekolah adalah penerapan prinsip – prinsip TQM dalam rangka pencapaian tuntutan para pelanggan tersebut.

Sejatinya, sebagian komponen dalam pendekatan TQM telah terintegrasi dalam manajemen berbasis sekolah (MBS). Serpihan – serpihan komponen TQM ini telah berjalan secara sederhana dan belum disadari dan dikelola secara utuh sebagai sebuah usaha untuk perbaikan mutu. Namun demikian, MBS belum memuat seluruh prinsip utama dan unsur pokok manajemen mutu terpadu. Manajemen mutu terpadu dalam lingkungan sekolah merupakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi sekolah. Misi utama manajemen mutu terpadu di

lingkungan sekolah adalah memenuhi kepuasan pelanggan, melalui perbaikan pada proses dan pelibatan pihak terkait secara total, dengan menempatkan siswa sebagai “klien” utama. Pelaksanaan manajemen mutu di lingkungan sekolah memang sangat berbeda dengan yang terjadi di dunia industri barang bahkan tetap berbeda bila dibandingkan dengan organisasi penyedia jasa. Manajemen mutu di lingkungan sekolah merupakan hal yang kompleks dan tidak sederhana disebabkan perbedaan yang sangat jelas antara bentuk layanan dan “produk” yang dihasilkan. Menghasilkan manusia – manusia baru yang terdidik tidak dapat disamakan dengan menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas. Untuk itu perlu adanya sebuah usaha pemetaan dan pengukuran tentang bagaimana kondisi kinerja sekolah saat ini jika di lihat dari sudut pandang manajemen mutu terpadu, juga tentang sejauh mana warga sekolah sadar tentang mutu dan teknik – teknik penjaminan mutu serta bagaimana pihak sekolah menjalankan usaha penjaminan mutunya. Hal terpenting dalam usaha pengukuran ini adalah untuk mengetahui efektifitas penerapan falsafah manajemen mutu terpadu dalam lingkungan sekolah. Untuk itu, pengukuran kinerja sekolah dengan manajemen mutu terpadu ini disandingkan dengan pengukuran hasil belajar siswa, karena salah satu tujuan utama dari penerapan manajemen mutu terpadu di lingkungan sekolah adalah untuk meningkatkan kualitas dan daya saing lulusan sekolah dengan salah satu indikatornya berupa hasil belajar siswa.

Jenjang pendidikan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur pengukuran penjaminan mutu berdasarkan pendekatan manajemen mutu terpadu adalah jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) disebabkan pengelolaan manajemen sekolah yang lebih mapan. Gambaran kualitas penjaminan mutu SMA dapat dijadikan sebagai “patok duga” tentang bagaimana kualitas penjaminan mutu sekolah – sekolah

---

**Fitriyani Adani, 2012**

**Analisis Kinerja Sekolah Berdasarkan Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar Siswa (Kasus pada SMA Di Provinsi Gorontalo)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dibawah tingkatannya yakni Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Dasar (SD).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berbagai permasalahan yang terjadi di sekolah sehubungan dengan penjaminan mutu:

1. Bagaimanakah tingkat pemahaman kepala sekolah terhadap konsep penjaminan mutu secara umum dan penjaminan mutu pendidikan secara khusus?
2. Bagaimanakah tingkat pemahaman warga sekolah lainnya terhadap konsep penjaminan mutu secara umum dan penjaminan mutu pendidikan secara khusus?
3. Bagaimanakah gambaran pelaksanaan penjaminan mutu sekolah yang berjalan selama ini?
4. Model / pendekatan apa yang digunakan dalam pelaksanaan penjaminan mutu sekolah yang berjalan selama ini?
5. Apakah pelaksanaan penjaminan mutu sekolah berbanding lurus dengan kinerja sekolah?
6. Apakah proses pelaksanaan penjaminan mutu sekolah berbanding lurus dengan kinerja sekolah yang diukur berdasarkan standar nasional pendidikan?
7. Sejauh mana peran Dinas Pendidikan Provinsi dan Kab/Kota dalam menstimulasi pelaksanaan penjaminan mutu di sekolah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Seluruh permasalahan diatas perlu dibatasi dikarenakan keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori. Pembatasan juga diperlukan guna menemukan fokus penelitian dan



untuk pendalaman penelitian. Untuk itu permasalahan tersebut diatas dapat dibatasi menjadi

1. Gambaran kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)*.
2. Gambaran hasil belajar siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator nilai Ujian Nasional (UN).
3. Pengaruh kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)* terhadap hasil belajar siswa.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)*?
2. Bagaimanakah gambaran hasil belajar siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator nilai Ujian Nasional (UN)?
3. Bagaimanakah pengaruh kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)* terhadap hasil belajar siswa?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Mendapatkan gambaran kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)*.
2. Mendapatkan gambaran hasil belajar siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) secara keseluruhan di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator nilai Ujian Nasional (UN)
3. Melihat pengaruh kinerja Sekolah Menengah Atas (SMA) di Provinsi Gorontalo berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)* terhadap hasil belajar siswa.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk SMA yang ada di Gorontalo:
  - a. Dapat memberikan gambaran tentang kinerja Sekolah mereka berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)*, sehingga dapat menjadi informasi dan pengetahuan tambahan bagi pihak sekolah tentang peta manajemen mutu mereka serta manajemen mutu terpadu itu sendiri.
  - b. Dapat menyajikan sudut pandang yang berbeda dengan hasil akreditasi sekolah dalam menilai kinerja sekolah mereka.
  - c. Dapat memberikan gambaran prediksi tentang kesiapan pihak sekolah dalam menjalankan manajemen mutu terpadu.
2. Untuk pemangku kepentingan pendidikan di Gorontalo :
  - a. Dapat memberikan gambaran tentang kinerja Sekolah mereka berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management*

---

Fitriyani Adani, 2012

Analisis Kinerja Sekolah Berdasarkan Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar Siswa (Kasus pada SMA Di Provinsi Gorontalo)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

(TQM), sehingga dapat menjadi pijakan dalam pengambilan keputusan tentang kebijakan dan program – program yang menyangkut penjaminan mutu pendidikan.

- b. Dapat memberikan gambaran prediksi tentang kesiapan lembaga pendidikan dalam menjalankan manajemen mutu terpadu.
- c. Dapat memberikan gambaran tentang hubungan antara kinerja Sekolah mereka berdasarkan indikator pendekatan manajemen mutu terpadu / *total quality management (TQM)*, dengan hasil belajar siswa.

